

**การวางแผนภาพอนาคตของสำนักงานตัวแทนประกันชีวิตพิชิต พิศณุภูมิ
ในจังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ.2563**
**SCENARIO PLANNING OF PICHIT PISNUPOOMI INSURANCE AGENCY
IN SAKON NAKORN PROVINCE TOWARD 2020**

นุชชนก พิศณุภูมิ¹
อารมย์ ตัดตะวะศาสตร์²
ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เสนอภาพอนาคตของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ.2563 ได้แก่ ภาพอนาคตที่ดีที่สุด ภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุด และภาพอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด 2) เสนอแผนกลยุทธ์ของสำนักงานตัวแทนประกันชีวิตพิชิต พิศณุภูมิจังหวัดสกลนครภายใต้ภาพอนาคตที่เกิดขึ้น โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ มีการเตรียมคำถามไว้ประมาณ 5-6 คำถาม ร่วมกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ จากการศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมาวิเคราะห์ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ภาพอนาคตที่ดีที่สุด คือ ธุรกิจประกันชีวิตมีความสำคัญ และประชาชนถูกกำหนดให้ต้องทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองความเสี่ยง ส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตอย่างต่อเนื่อง ภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุด คือ ธุรกิจประกันชีวิตถูกกฎหมายควบคุมอย่างเข้มงวด ทำให้ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ตัวแทนมีบทบาทลดลงในการเป็นคนกลางระหว่างสินค้าและผู้บริโภค และภาพอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ ธุรกิจประกันชีวิตได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ เกิดความน่าเชื่อถือ ประชาชนมีความเข้าใจและเห็นประโยชน์จากการทำประกันชีวิตมากขึ้น ธุรกิจเกิดการแข่งขันในด้านการให้ความรู้และบริการที่เป็นประโยชน์กับผู้บริโภค บริษัทประกันชีวิตต้องมีสินค้าที่หลากหลาย และตัวแทนประกันชีวิตต้องผันตัวเองไปสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล กลุ่มของสำนักงานประกันชีวิตพิชิต พิศณุภูมิจะต้องพัฒนาตนเองและทีมงานให้มีศักยภาพในการก้าวไปสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

คำสำคัญ: ประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต ที่ปรึกษาด้านการเงิน สำนักงานประกันชีวิตพิชิต พิศณุภูมิ

Abstract

The objective of this study were 1) to perform scenario Analysis of life industry in Sakon Nakorn province toward 2020 and 2) to propose Strategies for Pichit Pisnupoomi Insurance Agency. The study methodology consisted of collection of primary data and secondary data. The results of life insurance industry in Sakon Nakorn province Firstly, for the best-case scenario, People in Thailand are forced to do life insurance to cover the risk of losses. Secondly, the worst case scenario will not be able, The insurance must be in control of the government. Insurance changes to the monopoly of the product. Make no need for life insurance agents. Lastly, for the most possible case scenario, the life insurance business is supported by the government. And the resulting trust for the public. The people see the benefits of doing more insurance. For the competition in the knowledge and service. Life insurance business are subject to change by not only sell insurance alone. Agents must reinvent himself to make a personal financial advisor. Strategy for Pichit Pisnupoomi Insurance Agency. Need to develop their own teams and to have the potential to lead to a financial advisor.

Keywords: Insurance, Insurance Agency, Financial Advisor, Pichit Pisnupoomi Insurance Agency

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
³ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย มีทั้งหมด 25 บริษัท แต่ละบริษัทมีการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบ ประกันให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ความเจริญก้าวหน้าทางด้าน เทคโนโลยีการสื่อสารถือเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในปัจจุบัน ทำให้เกิดรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ด้านช่องทางการ จัดจำหน่ายที่มีมากขึ้น และรูปแบบกรมธรรม์มีปรับปรุงให้ตอบสนองความต้องการมากขึ้น ทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า ได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ทำให้โอกาสในการดำเนินธุรกิจประกัน ชีวิตมีการขยายตัวมากขึ้นในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน เกิดการแข่งขันภายในประเทศและการแข่งขันระหว่างประเทศ ทำให้ธุรกิจต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน และเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสถานะทางการเงิน การ ปรับปรุงคุณภาพบริการก่อนและหลังการขาย ให้พร้อมรับมือกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้น การประกันชีวิตเริ่ม เป็นเรื่องที่ใกล้ตัวจนกลายเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีมนุษย์ต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง จากข้อมูลในปี 2555 ธุรกิจประกัน ชีวิตมีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับ รวมทั้งสิ้นจำนวน 18,912,226 ราย คิดเป็นสัดส่วนผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตต่อจำนวน ประชากรประเทศไทยร้อยละ 29.08 [1] ทำให้เห็นว่าธุรกิจสามารถเติบโตได้ ตัวแทนขายประกันชีวิต คือ ผู้ที่มี บทบาทในการนำเสนอสินค้าและแนะนำให้คนรู้จักบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นบุคลากรที่มีบทบาทโดดเด่น มากในธุรกิจประกันชีวิต ในขณะที่พนักงานภายในองค์กรส่วนอื่นๆ เป็นเพียงผู้สนับสนุนการทำงานของนักขาย ประกัน สำนักงานตัวแทนประกันชีวิตพิชิต พิศณุภูมิ จังหวัดสกลนคร ถือเป็นสำนักงานที่เปิดกิจการเพื่อขายสินค้า ด้านการประกันชีวิต ภายใต้ชื่อ บริษัท เอไอเอ จำกัด มีการเปิดให้บริการมากกว่า 20 ปี โดยเริ่มเข้ามาเพื่อเปิดตลาด ในกลุ่มสินค้าด้านการประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ทั้งลูกค้ารายบุคคล และกลุ่มลูกค้าองค์กรราชการ ทั้งข้าราชการ ครู และตำรวจ ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม เป็นต้น โดยบริษัท เอไอเอ จำกัด ได้มีการขยายสาขา และเพิ่มจำนวนสำนักงานเพิ่มขึ้นทุกปี โดยการเพิ่มขึ้นของจำนวน สำนักงาน รวมไปถึงการควบคุมการดำเนินงานของสำนักงาน จะขึ้นอยู่กับกฎหมายและนโยบายจากบริษัทแม่เป็น หลัก ทำให้แต่ละสำนักงานมีการใช้กลยุทธ์ในการขาย และหาลูกค้าหลากหลายช่องทางและวิธีการ เพื่อให้สร้าง ผลผลิตได้ตามเป้าหมายของแต่ละสำนักงาน และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ส่งผลทำให้ธุรกิจ ประกันชีวิตเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านผลิตภัณฑ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการรองรับการเปิดประเทศ จากเหตุผลดัง กล่าวนี้ทำให้ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานตัวแทนประกันชีวิตพิชิต พิศณุภูมิ และอยู่ในธุรกิจนี้ มีความสนใจใน การมองทิศทางของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสกลนคร หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทำให้มีผลกระทบต่อธุรกิจ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดได้จึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ภาพอนาคตของธุรกิจ (Scenario Analysis) โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และวิเคราะห์ปัจจัย การขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อคาดการณ์ภาพอนาคต ได้แก่ ภาพอนาคตที่ดีที่สุด ภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุด และภาพอนาคต ที่เป็นไปได้มากที่สุด เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในปี พ.ศ.2563 พร้อมทั้งวางแผน แนวทางในการรับมือสิ่งที่จะเกิดขึ้น และนำมากำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในธุรกิจนี้ได้มีการเตรียมความพร้อม สำหรับการดำเนินธุรกิจไปได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอนาคตได้อย่าง เต็มที่

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเสนอภาพอนาคตของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสกลนคร 3 ภาพ ได้แก่ ภาพอนาคตที่ดีที่สุด ภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุด และภาพอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด
- 2) เพื่อเสนอแผนกลยุทธ์ของสำนักงานคุณพิชิต พิศณุภูมิ จังหวัดสกลนคร ภายใต้ภาพอนาคตที่เกิดขึ้น

วิธีดำเนินการศึกษา

การเก็บข้อมูล

1) จากเอกสารหลักฐานต่างๆ (Document Research) ศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร บทความ งานวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สถานการณ์ของธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคต

2) การศึกษาข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เป็นการหาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (In-depth Interview) โดยการสัมภาษณ์จะมีการเตรียมคำถามไว้ประมาณ 5-6 คำถาม ซึ่งคำถามในการสัมภาษณ์จะเป็นคำถามแบบปลายเปิด เป็นวิธีที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที และระหว่างการสัมภาษณ์มีการจดบันทึกและบันทึกเสียง ซึ่งในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้จะทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในอุตสาหกรรมประกันชีวิต โดยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเป็นจำนวน 5 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และการศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมาวิเคราะห์ มีการนำข้อมูลมาตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยมีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และ การใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) คือ การเปรียบเทียบและตรวจสอบความแน่นอนของข้อมูล โดยนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับ ทำการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายนอก (External Environment Analysis) โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ได้แก่ การวิเคราะห์อุตสาหกรรม (Industry Analysis) ปัจจัยชีวิตอุตสาหกรรม (KSFs) ความสามารถในการทำกำไร (Five Forces Model) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) โดยใช้ PESTE Analysis การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมภายใน (Internal Environment Analysis) [2] โดยนำเอาทฤษฎีที่กำหนดไว้มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยขับเคลื่อนของธุรกิจประกันชีวิต จากนั้น

การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ภาพอนาคต โดยการสังเคราะห์จากข้อมูลที่เราเมืออยู่ให้ได้ภาพ 3 ภาพ คือ ภาพอนาคตที่ดีที่สุด ภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุด และภาพอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด

การเสนอกกลยุทธ์ของสำนักงานประกันชีวิตพิชิต พิศณุภูมิ จังหวัดสกลนคร ภายใต้ภาพอนาคตที่เกิดขึ้น โดยใช้ TOWS Matrix [3]

ผลการศึกษา

1. ภาพอนาคตของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสกลนคร 3 ภาพ ได้แก่ ภาพอนาคตที่ดีที่สุด ภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุด และภาพอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร บทความ งานวิจัย ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำมาหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยเหล่านั้นมาวิเคราะห์ พบว่าปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิต มีการแข่งขันกันสูง ไม่ใช่แค่เฉพาะบริษัทประกันเท่านั้น ทั้งนี้ยังมีการแข่งขันกันในอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียง หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่หันมาดำเนินธุรกิจด้านนี้เพิ่มขึ้น ซึ่งสภาวะต่างๆ เหล่านี้ผู้ศึกษาจึงได้นำมาวิเคราะห์และพยากรณ์อนาคตของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสกลนคร โดยได้กำหนด

ปัจจัยขับเคลื่อนของธุรกิจ (Driving Factors) มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อสร้างภาพอนาคต ดังตารางที่ 1 แสดงภาพอนาคต 3 ภาพ แยกตามปัจจัยการขับเคลื่อนของธุรกิจ

2. เสนอแผนกลยุทธ์ของสำนักงานคุณพิชิต พิศณุภูมิ จังหวัดสกลนคร ภายใต้ภาพอนาคตที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค พบว่า จุดแข็ง คือ การบริการหลังการขายจากการมีสำนักงานอยู่ในพื้นที่ ทำให้ลูกค้าสามารถเข้ามาติดต่อได้โดยตรง ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยในการดำเนินงานของบริษัท และตัวแทนให้มีประสิทธิภาพ และสะดวกมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาความรู้ การจัดอบรม และทักษะด้านผลิตภัณฑ์ และการขายให้กับตัวแทนสม่ำเสมอ เป็นผู้นำในด้านการพัฒนาแบบกรมธรรม์ที่หลากหลาย จุดอ่อน คือ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางการเงินของลูกค้าได้ ช่องทางการขายทำได้โดยการขายผ่านตัวแทนเท่านั้น ตัวแทนมีอัตราการหมุนเวียนเข้าออกงานสูง โอกาส คือ ธุรกิจประกันชีวิตมีโอกาสเติบโตอีกมาก เห็นได้จากสัดส่วนผู้ถือกรมธรรม์ยังมีจำนวนน้อยมาก ประชาชนเริ่มมีทัศนคติที่ดีขึ้นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต อุปสรรค คือ การแข่งขันในตลาดสูง คู่แข่งมีจำนวนมาก ทั้งยังมีการทำกลยุทธ์ราคาต่ำ ให้ผลตอบแทนเท่ากัน แต่ค่าเบี้ยประกันชีวิตต่ำกว่าลูกค้าเริ่มมองถึงการลงทุนในรูปแบบอื่นๆ ที่สร้างผลกำไรที่มากกว่าการเก็บออมโดยผ่านวิธีการประกันชีวิต ค่านิยม หรือทัศนคติของผู้บริโภคบางกลุ่มยังไม่นิยมการออมในรูปแบบของประกันชีวิต เพราะคิดว่าไม่มีประโยชน์ และผลตอบแทนมีระยะเวลายาว

การกำหนดกลยุทธ์ของสำนักงานคุณพิชิต พิศณุภูมิ เกิดเป็นกลยุทธ์ทางเลือก TOWS Matrix มีการกำหนดตามโครงการดังแสดงในตารางที่ 2 สามารถแยกได้เป็นโครงการ ได้แก่ 1) ให้การบริการที่รวดเร็ว จากการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำเสนอของตัวแทนจากการเติบโตของธุรกิจที่มีมากขึ้น 2) รูปแบบสินค้าที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ตัวแทนเสนอสินค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า 3) จัดประชาสัมพันธ์ เพื่อช่วยให้ลูกค้ารู้จักและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท 4) การเพิ่มรายได้จากช่องทางอื่น เช่น ค่าบริการด้านที่ปรึกษาทางการเงิน 5) สร้างและพัฒนาตัวแทนให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ พัฒนาตัวแทนไปสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินมากขึ้น 6) เพิ่มจำนวนตัวแทน จากอัตราการเข้า-ออกสูง

สรุป

ในการศึกษาการวางแผนภาพอนาคตของสำนักงานประกันชีวิตคุณพิชิต พิศณุภูมิในจังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ. 2563 ผู้ศึกษาได้พยากรณ์ภาพอนาคต โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม ทั้งข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารต่างๆ เพื่อคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต ทำให้สามารถนำมากำหนดวิสัยทัศน์ คือ จะเป็นบริษัทที่ให้คำปรึกษาด้านการเงินอันดับหนึ่งของจังหวัดสกลนครภายในปี 2563 พันธกิจประกอบด้วย 1) เป็นผู้นำด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินในจังหวัดสกลนคร 2) เพิ่มจำนวนฐานลูกค้าทุกกลุ่มให้มากขึ้น 3) เป็นสำนักงานที่ให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป และเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินอย่างสมบูรณ์แบบ โดยมีเป้าประสงค์ คือ เพื่อให้สำนักงานคุณพิชิต พิศณุภูมิ เป็นผู้นำในด้านธุรกิจประกันชีวิต และก้าวเข้าสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน มีสินค้าด้านการเงินครบวงจร มียอดขายอันดับ 1 ของจังหวัดสกลนคร และมีตัวชี้วัด KPI ดังต่อไปนี้ 1) การเพิ่มขึ้นของยอดขายปีละ 20% ทุกปี 2) การเพิ่มขึ้นของจำนวนตัวแทนที่มีใบอนุญาตแนะนำการลงทุนไตรมาสละ 5 คน 3) จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้คำปรึกษาด้านการเงิน วัตจากจำนวนผู้มาลงทะเบียนเข้ารับคำปรึกษา ตั้งเป้าหมายที่อัตรา ร้อยละ 80 จากนั้นสามารถกำหนดกลยุทธ์ของสำนักงานคุณพิชิต พิศณุภูมิได้คือ การพัฒนาด้านความรู้ให้กับตัวแทนประกันชีวิต และส่งเสริมการฝึกอบรมด้านต่างๆ ในด้านการวางแผนทางการเงินให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ

สอบถาม และให้ความรู้ในเบื้องต้นได้ มีการเก็บข้อมูลลูกค้าโดยการลงทะเบียนการเข้ามาใช้บริการ และมีการติดตามผล พัฒนาระบบการจัดการภายในสำนักงานให้มีความทันสมัย และพัฒนาระบบการขายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมย์ ตัตตะวะศาสตร์ และอาจารย์ศักดิ์ชัย ศิริพรกุล อาจารย์ผู้ให้ปรึกษาการศึกษาอิสระ ซึ่งคอยให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางการศึกษา และให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมถึงขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีคุณค่าต่อการศึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้รายงานการศึกษาอิสระฉบับเสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2555). **คปก.เผยตัวเลขธุรกิจประกันภัย 5 เดือนแรกโตร้อยละ 19**. ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.oic.or.th/th/news/detail.php?ID=3889&key=information#>
- [2] ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล. (2558). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์**. ขอนแก่น: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [3] ญัฎฐพันธ์ เขจรนนท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ : Strategic Management**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ตารางที่ 1 ภาพอนาคตของธุรกิจประกันชีวิต 3 ภาพ แยกตามปัจจัยการขับเคลื่อนของธุรกิจ

ปัจจัยการขับเคลื่อนธุรกิจประกันชีวิต	ภาพอนาคตที่ดีที่สุด	ภาพอนาคตที่ไม่ดีที่สุด	ภาพอนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด
1.นโยบายต่างๆของหน่วยงานภาครัฐที่เกิดขึ้น	มีการควบคุมให้ธุรกิจดำเนินกิจการไปในทิศทางเดียวกัน	การควบคุมที่มีไม่ทั่วถึง อาจทำให้มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อธุรกิจ	มีการสนับสนุน และควบคุมด้านคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต และมีการส่งเสริมด้านความร่วมมือของธุรกิจ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. การออกกฎหมายต่างๆ ที่มีผลต่อธุรกิจประกันชีวิต	มีกฎหมายบังคับให้ประชาชนทุกคนต้องทำประกันชีวิต	การออกกฎหมายที่ควบคุมด้านธุรกิจในการดำเนินธุรกิจโดยไม่มีหวังผลกำไร ส่งผลให้ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ	มีกฎหมายที่ส่งผลทางด้านบวกต่อธุรกิจ ได้แก่ -การนำเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษีที่มากขึ้น -แนวโน้มการออกกฎหมายเกี่ยวกับเบี้ยประกันสุขภาพ
3. ความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	การซื้อขายทำได้สะดวกมากขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีที่พัฒนา มีช่องทางการขายที่เพิ่มขึ้น ได้รับความสะดวกมากขึ้น	เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบการซื้อขายประกันมากขึ้น เกิดช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น บทบาทของตัวแทนขายประกันชีวิตลดลง	บริษัทต่างๆมีการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยี สร้างความสะดวกต่อการขาย และการบริการมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
4. ทศนคติของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าด้านการประกันชีวิต	ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าจากการเห็นความสำคัญของการทำประกันชีวิตมากขึ้น	ผู้บริโภคมีความรู้ในตัวสินค้าประกันชีวิตดี ทำให้สามารถซื้อสินค้าผ่านช่องทางได้หลากหลาย บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตอาจลดลง	ตัวแทนประกันชีวิต จำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่การเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้คำปรึกษาและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตามเป้าหมายได้ดีขึ้น

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix

<p>ปัจจัยภายใน (Internal factors)</p>	<p>Strengths : S</p>	<p>Weaknesses : W</p>
	<p>S1: การมีสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ ทำให้สะดวกต่อการเข้ามาใช้บริการหลังการขาย และมีความน่าเชื่อถือ</p> <p>S2: มีการพัฒนาในด้านความรู้ให้กับตัวแทน สม่าเสมอ</p> <p>S3: บริษัทเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย</p> <p>S4: การพัฒนาระบบสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว</p>	<p>W1: อัตราการเข้า-ออก ของตัวแทนประกัน มีสูง</p> <p>W2 : ตัวแทนไม่มีพื้นฐานความรู้ในสินค้า ด้านการลงทุนต่อการขายสินค้าที่เป็นแบบประกันควบการลงทุน</p>
<p>ปัจจัยภายนอก (External factor)</p>		
<p>Opportunities : O</p> <p>O1: จำนวนผู้มีประกันชีวิตยังน้อย สามารถเติบโตได้อีก</p> <p>O2: การที่ประชาชนเริ่มมีทัศนคติที่ดีต่อการประกัน</p> <p>O3: บริษัทมีการสนับสนุนการอบรมด้านการลงทุนและที่ปรึกษาด้านการเงินเพิ่มขึ้น</p> <p>O4: บริษัทมีการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค เช่น ประกันควบการลงทุน</p>	<p>กลยุทธ์ SO</p>	<p>กลยุทธ์ WO</p>
	<p>- ให้บริการที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ</p> <p>- การให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ เห็นถึงความสำคัญต่อการทำประกันชีวิต</p>	<p>- สร้างและพัฒนาตัวแทนให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ และพัฒนาตัวแทนไปสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านการเงิน</p>
<p>Threats : T</p> <p>T1: จำนวนคู่แข่งในธุรกิจมีโอกาสเพิ่มขึ้น</p> <p>T3: ความนิยมในด้านสินค้าการลงทุนมาก</p> <p>T4: ผลิตภัณฑ์และราคาอยู่ในความควบคุมของหน่วยงานภาครัฐ</p>	<p>กลยุทธ์ ST</p>	<p>กลยุทธ์ WT</p>
	<p>- ประชาสัมพันธ์ เช่นการออกบูธ การสนับสนุนจัดงาน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริษัท</p> <p>- การเพิ่มรายได้จากช่องทางอื่น เช่น ค่าบริการด้านที่ปรึกษาทางการเงิน</p>	<p>- เพิ่มจำนวนตัวแทน เพื่อให้รองรับการแข่งขันที่สูง</p>