

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่ง ที่มีวิวัฒนาการ จนเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในหมู่ประชาชนทั่วไป อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นแหล่งระดมเงินทุนจากประชาชนมาเสริมสร้างการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจในภาคกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมหรือภาคเกษตรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพราะธุรกิจประกันชีวิตเป็นแหล่งเงินทุนที่มีระยะเวลาในการชดใช้คิ่่นนานกว่าสถาบันการเงินประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ธุรกิจประกันชีวิตยังมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เพราะการประกันชีวิตถือได้ว่าเป็นการออมทรัพย์อย่างหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ออมทรัพย์สามารถวางแผนเพื่อป้องกันความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และช่วยเสริมสร้างหลักประกันให้แก่ผู้อยู่ในสังคม จากการคาดการณ์ของสมาคมประกันชีวิตไทย ธุรกิจประกันชีวิตยังเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2554 มีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 15 และมีเบี้ยประกันชีวิตรวม 340,000 ล้านบาท (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2554)

ปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตมีการแข่งขันกันพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบต่างๆ ออกมามากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบของกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลแบบต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน และรัฐบาลมีมาตรการส่งเสริมด้านภาษี โดยเพิ่มค่าลดหย่อนเบี้ยประกันภัย จากเดิม 100,000 บาท เป็น 300,000 บาท จึงทำให้มีการแข่งขันกันในตลาดมากขึ้น การขายผ่านช่องทางธนาคาร และตัวแทนมีมากขึ้น ซึ่งทั้งสองช่องทางนี้จะช่วยผลักดันให้เบี้ยประกันชีวิตเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้น (สมาคมประกันชีวิตไทย, 25 เมษายน, 2554) จากข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรพบว่า ภายในปี 2554 กลุ่มบริษัทประกันที่มีธนาคารพาณิชย์ไทยถือหุ้น 8 บริษัท มีอัตราเพิ่มของธุรกิจใหม่ ร้อยละ 4.5 เทียบกับบริษัทที่เหลือเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9.2 ขณะที่อัตราเพิ่มของการจัดเก็บเบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป ในกลุ่ม 8 บริษัทที่มีธนาคารถือหุ้น เติบโตสูงถึง ร้อยละ 34.4 เทียบกับกลุ่มบริษัทที่เหลือที่เติบโต ร้อยละ 10.2 ช่องทางการจำหน่ายผ่านธนาคารพาณิชย์ (Bancassurance) มีส่วนแบ่งตลาด เพิ่มขึ้น ร้อยละ 53.1 จากร้อยละ 49.5 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 10 มีนาคม 2554.)

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในเครือของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลประกอบการของบริษัทฯ ในปี 2552 มีส่วนแบ่งการตลาดของเบี้ยประกันรับปีแรกอยู่ในอันดับ 4 ของธุรกิจ โดยมีเบี้ยประกันรับปีแรกทั้งสิ้น 5,459.62 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี

2551 ร้อยละ 55.29 (ข่าวหุ้น.มีนาคม, 2553) ซึ่งในจำนวนนี้มาจากช่องทางจัดจำหน่ายผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 4,004.12 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 96.26 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.34 ของเบียร์ประกันปีแรกทั้งหมด รองลงมาเป็นช่องทางจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนจำนวน 1,322.19 ล้านบาท ลดลงจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 1.59 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.22 และจากช่องทางอื่นๆ จำนวน 133.31 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.05 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.44 (รายงานประจำปี กรุงเทพประกันชีวิต, 2552) ผลการดำเนินงานของปี 2553 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 534 ล้านบาท เพิ่มขึ้น ร้อยละ 17.8 (รายงานประจำปี กรุงเทพประกันชีวิต, 2553) และในปี 2554 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นเพียง 75 ล้านบาท ลดลงถึงร้อยละ 94 ซึ่งผลการดำเนินงานลดลงร้อยละ 89 และต่ำกว่าตลาด ร้อยละ 92 เนื่องจากนโยบายตั้งสำรองเบียร์ประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้นสูง กำไรสุทธิในปี 2554 จึงเพิ่มสูงขึ้นเพียงร้อยละ 22 มาอยู่ที่ 3.4 พันล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 83 สำหรับรายได้เบียร์ประกันรวมไตรมาสที่ 4 เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 และร้อยละ 25 มาอยู่ที่ 8.5 พันล้านบาท ประกอบกับรายได้จากเบียร์ประกันต่ออายุรายปีที่เพิ่มขึ้นอย่างแข็งแกร่ง ส่งผลให้เบียร์ประกันรวมปี 2554 เพิ่มขึ้น 20% มาอยู่ที่ 3.1 หมื่นล้านบาท (รายงานประจำปี กรุงเทพประกันชีวิต, 2554)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดลำปางได้เปิดสาขาของธนาคารฯ ให้บริการทั้งหมดจำนวน 10 สาขา ซึ่งแต่ละสาขามีการจัดจำหน่ายกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้บริโภคผ่านธนาคาร โดยจังหวัดลำปางมีประชาชนที่ทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2552-2554 มีเบียร์ประกันรับทั้งสิ้น 44.79 ล้านบาท 60.11 ล้านบาท และ 52.72 ล้านบาท (รายงานประจำปี กรุงเทพประกันชีวิต, 2554) ซึ่งปัจจัยของการเติบโตในธุรกิจประกันชีวิตเนื่องจากผลตอบแทนจากการออมเงินอย่างเดียวเริ่มลดน้อยลง และการเริ่มเข้ามามีบทบาทของพรบ.คุ้มครองเงินฝาก ผลประโยชน์ต่างๆ ทางภาษี ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกที่จะออมเงินในรูปแบบอื่นแทน ในปี 2552 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ทั้งหมดจำนวน 10 สาขา ยอดเบียร์ประกันได้ จำนวน 44,792,644 ล้านบาท จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 1,000 ราย ในปี 2553 ยอดเบียร์ประกันได้ จำนวน 60,119,388 ล้านบาท จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 890 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2552 คิดเป็นร้อยละ 34.22 และในปี 2554 ยอดเบียร์ประกันได้ จำนวน 52,728,352 ล้านบาท จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 662 ซึ่งจำนวนยอดเบียร์ประกันลดลงจากปี 2553 คิดเป็นร้อยละ 12.29

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค ผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน)ในอำเภอเมืองลำปาง ผลการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับ

ความต้องการของผู้บริโภค และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองผู้บริโภคได้สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง
2. ผลที่ได้จากการศึกษา จะเป็นองค์ความรู้ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค โดยสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ และจะนำไปใช้ประกอบในการจัดทำโครงสร้างการตลาด วางแผนการพัฒนาการผลิต และพัฒนา กลไกการตลาด เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และก่อให้เกิดประโยชน์ และข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค หมายถึง ปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการให้บริการ (Process)

การตัดสินใจซื้อประกันชีวิต หมายถึง ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อ โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางอื่นๆ

ผู้บริโภค หมายถึง ลูกค้าผู้ที่ปัจจุบันได้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว

ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ (Bancassurance) หมายถึงการทำประกันผ่านธนาคาร โดยธนาคารผู้ได้รับอนุญาตรับเป็นนายหน้าในการให้คำแนะนำ และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกัน ในการนี้หมายถึง การขายประกันชีวิต (ไม่รวมถึงประกันวินาศภัย)

นายหน้าประกันชีวิต (Life insurance broker) หมายถึงผู้ซึ่งซื้อหรือจัดการ ให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต กับผู้รับประกันชีวิตโดยหวังได้รับบำเหน็จ

พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากธนาคารพาณิชย์ ให้ดำเนินการขายประกันชีวิตผ่านธนาคาร โดยที่พนักงานเท่านั้นต้องมีอนุญาตนายหน้าประกันชีวิตจากนายทะเบียน กรมการประกันภัย