

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยมีสุขภาพดีถ้วนหน้า โดยให้ได้รับสิทธิในการรับบริการสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน แม้ผู้ยากไร้ก็ให้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐ นั้นสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งการบริการของรัฐดังกล่าวไม่อาจดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการกันอย่างถ้วนหน้า ดังนั้น รัฐจึงมีนโยบายให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในรูปแบบของการประกันชีวิต โดยส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันชีวิต แล้วรัฐชดเชยกลับคืนให้ในรูปแบบของการนำเบี้ยประกันมาลดหย่อนภาษี ซึ่งรัฐได้เพิ่มวงเงินที่สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ถึงปีละ 50,000 บาท (ในอดีตลดหย่อนภาษีได้เพียงปีละ 30,000 บาท) นอกจากนั้นการทำประกันชีวิต ยังเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนมีการออมเงินระยะยาว อีกทั้งยังมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และรัฐบาลยังได้รับประโยชน์จากการออมเงินของประชาชน โดยทุก 100 บาทจะต้องนำไปฝากกับรัฐบาล 25 บาทซึ่งรัฐบาลจะนำไปซื้อพันธบัตร (สุทธิ ริดจ์สตรัค, 2549)

ในปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว ในปี 2540 มีบริษัทประกันชีวิตอยู่ 13 บริษัท แต่ในปัจจุบันมีถึง 25 บริษัท จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญเป็นอันดับที่ 2 ของประเทศไทยรองจาก กรุงเทพมหานคร มีประชากรหนาแน่น ซึ่งทุกบริษัทก็คาดหวังที่จะเพิ่มยอดขายในจังหวัดเชียงใหม่ให้มากขึ้น จึงทำให้ตลาดการแข่งขันด้านประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่สูงขึ้น และบริษัทที่ครอบครองตลาดอยู่มี 3 บริษัท คือ เอ ไอ เอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต ซึ่งมีส่วนแบ่งในการครอบครองตลาดอยู่ถึงร้อยละ 60 และอีก 22 บริษัทมีส่วนแบ่งการครอบครองตลาดอยู่เพียงร้อยละ 40 ซึ่งก็มีบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย (สมาคมการประกันชีวิตไทย)

บริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต เป็นอีกบริษัทซึ่งเปิดทำการมาตั้งแต่ 1 กันยายน 2541 โดยมุ่งเน้นในการให้บริการตามหลักการบริการการประกันชีวิตหลักโดยตรงคือเมื่อเสียชีวิต บริษัทจะชดเชยให้ตามทุนประกัน เมื่อทุพพลภาพบริษัทจะเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันให้ หรือเมื่อครบกำหนดสัญญาตามกรรมธรรม์บริษัทจะจ่ายเงินให้ตามทุนประกัน หรือเงินปันผลถ้ามี ตลอดจนการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมนำเสนอและสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ด้วยกรรมธรรม์ที่หลากหลาย

ทั้งกรรมธรรม์ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ และยังคุ้มครองถึงรายได้หลังเกษียณอายุ ตลอดจนการประกันทุนการศึกษาและยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญคุ้มครองและผลประโยชน์ให้ตรงกับความ ต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องและเป็นธรรมโดยยึดแนวทางการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และ อำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางที่สะดวกสบายให้ลูกค้า บริษัทมีความ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในคุณค่าแห่งความสำเร็จ ที่เห็นลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญ โดยที่ บริษัทมุ่งขยายการบริการและระบบเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการ ดำเนินงานที่เรียบง่ายและรวดเร็ว โดยการคิดค้นผลิตภัณฑ์ที่เรียบง่ายมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อย่างมืออาชีพมีคุณภาพสูง และสิ่งสำคัญต้องมีจรรยาบรรณ ยึดมั่นต่อคุณธรรมและซื่อสัตย์ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองชีวิต สุขภาพ และอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด (เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ, 2550: 69)

เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันสูง แต่ละบริษัทจึงได้ พยายามพัฒนาคุณภาพ และปรับปรุงแก้ไขการบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองความพึง พอใจของลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตเป็นบริษัทต่างชาติบริษัทใหม่ที่ เข้ามาทำธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยเพียง 10 ปี ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง จากหลาย บริษัทที่ทำธุรกิจด้านประกันชีวิตที่เปิดดำเนินการอยู่แล้ว จึงทำให้บริษัทประกันชีวิตต่างๆมีการใช้ กลยุทธ์การตลาดมากมายซึ่งได้แก่ กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และ ด้านส่งเสริมการตลาด รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้การบริการของตนมีความแตกต่างจากคู่แข่งและอยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดย แนวโน้มการแข่งขันจะเน้นในด้านการให้บริการ และความสะดวกของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็น หลัก จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ เพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขัน ของบริษัทประกันชีวิตต่างๆได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ การบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหากบริษัท ไอ เอ็น จี ประกัน ชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ วิธีการ และเครื่องมือในการให้บริการตามความ คาดหวังของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ และกระตุ้นให้ลูกค้า กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องอีกทั้งความรู้ที่ได้รับสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ด้านกลยุทธ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางและพัฒนากลยุทธ์การบริการที่ เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่าสำคัญ 10 ประการ คือ 1.ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ 2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3. ด้านสมรรถภาพในการบริการ 4.ด้านการเข้าถึงการบริการ 5.ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี 6.ด้านการสื่อสาร 7.ด้านความน่าเชื่อถือ 8.ด้านความมั่นคงปลอดภัย 9.ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ 10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

บริษัท ไอ เอ็น จี (ING Insurance Companies) หมายถึง บริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยที่นี้หมายถึงบริษัท ไอ เอ็น จี ในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 126/1-2 ถนนเชียงใหม่-ลำปาง ต. ช้างเผือก อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50300

ลูกค้า หมายถึง ประชากรที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่