

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและการเงินที่ซบเซาในปัจจุบัน สาเหตุหนึ่งมาจาก ปัญหาซับไพร์ม (Sub-prime) หรือสินเชื่อด้อยคุณภาพ ของสหรัฐอเมริกาที่เกิดขึ้นเมื่อปลายปี 2550 ที่ผ่าน มา ทำให้หลายๆ ประเทศได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างมาก รวมถึงประเทศไทยเอง ก็ได้รับผลกระทบกับปัญหานี้เช่นกัน โดยนักวิชาการทางด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ให้ความสนใจกับปัญหานี้เป็นอย่างมากและได้ออกมาประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับประเทศไทยอัน สืบเนื่องมาจากปัญหาดังกล่าว ไว้ทั้งหมด 5 ด้าน คือ 1) ผลกระทบต่อตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ไทย 2) ผลกระทบต่อสถาบันการเงินไทย 3) ผลกระทบต่อการส่งออกของไทยไปสหรัฐอเมริกา 4) ผลกระทบต่อตลาดหลักทรัพย์ และ 5) ผลกระทบต่อนักเก็งกำไรและนักลงทุน (กรุงเทพธุรกิจ , 2550: ออนไลน์)

ปัญหาดังกล่าวทำให้สถาบันการเงิน และธนาคารต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวและมีความ ระมัดระวังเพิ่มมากขึ้นในการปล่อยสินเชื่อ พร้อมทั้งพยายามนำเสนอ การให้บริการทางการเงินใน รูปแบบอื่นๆ ที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกประเภท อาทิเช่น การ จัดจำหน่ายตราสารหนี้ การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บริการทางด้าน บัตรเครดิต และการประกันชีวิต เป็นต้น ซึ่งการขายประกันชีวิตผ่านทางธนาคาร หรือ แบงก์แอสซัวร์นซ์ (Bank Assurance) นั้นได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน โดยเป็นการร่วมทุน ระหว่างธนาคารพาณิชย์ และ บริษัทประกันชีวิต รวมตัวกันเพื่อขายประกันชีวิตซึ่งมาด้วย ผลประโยชน์ต่างตอบแทนที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์นั้น มีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่ม รายได้ อาทิเช่น ค่าธรรมเนียมต่างๆ และเสริมสร้างบริการเพื่อดึงดูดลูกค้าของตนให้อยู่ติดกับ ธนาคารเอาไว้ให้ได้ ในขณะที่บริษัทประกันก็จะมีส่วนผลประโยชน์ในการที่สามารถเข้าถึงกลุ่ม ลูกค้าขนาดใหญ่ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารได้เช่นกัน (ไฟแนนซ์แอสเซส, 2551:ออนไลน์)

สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ขึ้นชื่อว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของประเทศไทยนั้น ก็ ได้รับผลกระทบจากปัญหาซับไพร์ม (Sub-prime) เช่นเดียวกันกับหลายๆธนาคาร ทำให้รายได้ ของธนาคารลดลงจากเมื่อก่อนกว่า 20% ด้วยสาเหตุนี้ ทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์หันมาสนใจกับ รายได้จากการประกันชีวิต เพราะเป็นแหล่งที่มาของเงินลงทุนระยะยาว และสามารถสร้างกำไรได้

มาก (สุชาติ ธาดาธำรงเวช, 2546) ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ร่วมมือกับ บริษัทไทยพาณิชย์นิวยอร์ก ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำของประเทศไทย ที่มี ประสิทธิภาพและความชำนาญในการทำธุรกิจประกันชีวิต โดยธนาคารไทยพาณิชย์มีนโยบายให้ ทุกๆสาขา เร่งสร้างยอดขายจากการขายประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะจังหวัดที่มีจำนวน ประชากรมากที่สุดของในแต่ละภูมิภาค อาทิเช่น เชียงใหม่ นครราชสีมา สงขลา ชลบุรี และ สมุทรปราการ เป็นต้น (สำนักทะเบียนราษฎร, 2551:ออนไลน์) ซึ่งผลที่ออกมาในช่วงของไตรมาส แรกปี 2552 ที่ผ่านมานี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้มียอดของกรมธรรม์ประกันชีวิต สูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่นๆที่อยู่ในเขตภูมิภาค และเมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาส เดียวกันในปี 2551 ก็มียอดสูงที่สุดในจังหวัดเขตภูมิภาคเช่นกัน

จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสนใจกับประกันชีวิต ผ่านธนาคาร (Bank Assurance) มากขึ้นเพราะเป็นทางเลือกใหม่ของผู้บริโภค ที่จะบริหารเงินทุน ของตนเอง ให้อยู่ในรูปของการคุ้มครองชีวิต และจากข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภค 1 คนมีกรมธรรม์ มากกว่า 1 ฉบับ ซึ่งนี่ก็เป็นอีกสัญญาณหนึ่งที่กำลังจะบ่งบอกว่า ตลาดของ ประกันชีวิตกำลังเติบโต เพิ่มมากขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้แต่ละธนาคารต่างมุ่งหา ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะสังเกตเห็นได้จากการทำการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ทั้ง สื่อสารมวลชน และสื่อเฉพาะทางกันอย่างหลากหลาย ทั้งในจังหวัดเชียงใหม่เอง และจังหวัดอื่นๆ ทั่วประเทศ รวมถึงการทำการตลาดทางตรง ไปยังกลุ่มลูกค้าเดิมที่เคยซื้อกรมธรรม์ไปแล้ว เพราะ พบว่า กลุ่มคนดังกล่าว มีการซื้อกรมธรรม์ในฉบับที่ 2 เพิ่มมากขึ้น โดยทำการซื้อกรมธรรม์ใน รูปแบบอื่นให้กับตนเอง คนในครอบครัว และมีการแนะนำให้กับคนรู้จักอีกด้วย (ศูนย์ข้อมูล ธนาคารไทยพาณิชย์, 2552 :ออนไลน์)

จากสภาพการแข่งขันและการเติบโตของตลาดดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึง ความพึงพอใจต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบข้อมูล เพื่อในการปรับปรุงและพัฒนาส่วนประสมทาง การตลาดบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจนั้นจะ เป็นส่วนที่ช่วยในการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ที่ได้จากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้ สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นคู่แข่งได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการทำงาน การกำหนดแผนการตลาดให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ โดยถ้าการบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ ถ้าบริการที่ได้รับเท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ

ประกันชีวิตผ่านธนาคาร หมายถึง การที่ธนาคารเป็นผู้ขาย หรือจัดจำหน่าย หรือชี้ช่องให้มีการขายสินค้าและบริการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของธนาคารผ่านสำนักงานใหญ่และ/หรือสาขาต่างๆ ของธนาคาร รวมทั้งการขายตรงผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารของคนไทยแห่งแรกก่อตั้งโดยพระบรมราชานุญาตในปี 2449 โดยในปัจจุบันให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านสาขาของธนาคาร สำนักงานธุรกิจ (BRC) และตู้เอทีเอ็ม