

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐบาลได้มีการเปลี่ยนแปลง มาตรการประกันภัย สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยทั้งหมดในประเทศไทย ออกสู่การบริหารงานแบบอิสระ ในรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พร้อมได้กำหนด หลักเกณฑ์การกำกับเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (Risk Based Capital: RBC) มาใช้บังคับในปี 2554 ควบคู่ไปกับการใช้มาตรฐานบัญชีใหม่ (International Financial Report Statement: IFRS) เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยให้ได้รับความคุ้มครองอย่างแท้จริง ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจประกันภัยในระยะยาว โดยมีส่วนสร้างความเชื่อมั่นให้กับระบบการประกันภัย ทำให้มีโอกาสขยายฐานการรับประกันภัยได้เพิ่มขึ้น แต่ทั้งนี้ภายใต้หลักเกณฑ์ใหม่หรือหลักเกณฑ์การกำกับเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง (Risk Based Capital: RBC) จะกำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยทุกบริษัทต้องดำรงเงินกองทุนเป็นอัตราส่วนกับสินทรัพย์ หนี้สิน ภาระผูกพันหรือความเสี่ยงในอัตราไม่น้อยกว่า 1.5 เท่า โดยการคำนวณความเสี่ยงจะนับรวมทั้งความเสี่ยงที่เกิดจากการบริการเงินลงทุน (Market Risk) และความเสี่ยงจากการรับประกันภัย (Insurance Risk) อาจนำไปสู่การปรับลดการทำธุรกรรมที่เพิ่มความเสี่ยงให้กับธุรกิจ รวมถึงการปรับลดต้นทุนการดำเนินงานและการหาแนวทางเพิ่มเงินกองทุนให้เพียงพอตามกฎหมายกำหนด อันจะนำไปสู่การหีดตัวของจำนวนบริษัทประกันวินาศภัย ประกอบกับทำให้บริษัทประกันภัยที่มีอยู่ต้องเร่งปรับปรุงการดำเนินงาน รูปแบบการปรับกลยุทธทางการธุรกิจ รวมถึงการรุกเพิ่มช่องทางการขาย การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สามารถวางขายในจุดที่เข้าถึงคนส่วนมาก การบริการที่สร้างความประทับใจเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำ ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า

ปัจจุบันธุรกิจประกันวินาศภัยในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีบริษัทประกันวินาศภัยที่ดำเนินธุรกิจจำนวน 45 บริษัท โดยบริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดใน อำเภอเมืองเชียงใหม่ คือ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ซึ่งมีส่วนแบ่งในการครอบครองตลาดอยู่ร้อยละ 21 ส่วนใหญ่เป็นกรรมกรรมประเภทประกันภัยรถ อันดับต่อมา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีส่วนครอบครองตลาดอยู่ร้อยละ 7 ส่วนใหญ่เป็นกรรมกรรมประเภทประกันอัคคีภัย และประกันภัยเบ็ดเตล็ด อันดับต่อมา บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีส่วนครอบครองตลาดอยู่ร้อยละ

6 และอีก 41 บริษัท มีส่วนครอบครองตลาดร้อยละ 1 ถึง 2 ต่อบริษัท ซึ่งบริษัท กรุงไทยพานิช  
 ประกันภัย จำกัด รวมอยู่ในกลุ่มนี้ (ส่วนวิจัยและสถิติ ศูนย์สารสนเทศ สำนักงาน คปภ.)

บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ได้เปิดทำการมาตั้งแต่ 24 กันยายน 2540  
 โดยการร่วมลงทุนของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสัดส่วน 45 เปอร์เซ็นต์ ดำเนินธุรกิจ  
 เกี่ยวกับการให้บริการรับทำประกันวินาศภัยความเสียหายทุกชนิดพร้อมให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการ  
 ประกันวินาศภัย ในปี 2550 บริษัทลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 8,900 ราย ประกอบด้วยลูกค้ารูปแบบ  
 ออโต้ธุรกิจ 907 ราย และเป็นลูกค้าทั่วไป 7,993 ราย ต่อมาในปี 2551 บริษัทมีลูกค้าที่ใช้บริการ  
 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 11,555 ราย ประกอบด้วยรูปแบบของธุรกิจ 1,275 ราย และเป็นลูกค้าทั่วไป  
 10,280 ราย แต่ในปี 2552 บริษัทมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการลดลงเหลือเพียง 9,654 ราย ประกอบด้วย  
 รูปแบบของธุรกิจ 1,282 ราย และเป็นลูกค้าทั่วไป 8,998 ราย (สถิติตัวเลขเบี้ยประกันภัยรับ  
 คอมพิวเตอร์ กรุงไทยพานิชประกันภัย) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าองค์กร  
 ธุรกิจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่กลุ่มลูกค้าทั่วไปกลับมีแนวโน้มลดลง จากปัญหาแนวโน้มการใช้  
 บริการของลูกค้าทั่วไปที่ลดลงนี้ บริษัทจึงได้พยายามพัฒนาคุณภาพ และปรับปรุงแก้ไขการบริการ  
 ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้านความสะดวกต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ ด้านการ  
 ติดต่อสื่อสารที่ดี ตลอดจนมารยาทของผู้ให้บริการ เพื่อให้การรักษาระดับการให้บริการให้แตกต่าง  
 จากคู่แข่งและอยู่ในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยแนวโน้มการแข่งขันของธุรกิจประกันวินาศภัย  
 จะเน้นคุณภาพการให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี  
 สารสนเทศ สร้างโปรแกรมเฉพาะการประกันวินาศภัยของบริษัทขึ้น เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย  
 ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า  
 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ต้องเผชิญปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงจาก  
 บริษัทประกันภัยอื่นที่เข้ามาแข่งขัน จึงทำให้บริษัทต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการ  
 บริการ เพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขันของบริษัทประกันภัยต่างๆ ได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ  
 การบริการของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในส่วนของลูกค้า  
 ทั่วไป ซึ่งหากบริษัทสามารถทราบถึง ความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อ  
 นำมาใช้ปรับปรุงแผนคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทั่วไป  
 ประกอบกับบริษัทสามารถรักษฐานลูกค้าทั่วไปไว้ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่าง  
 ต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และความรู้ที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเพื่อ  
 ใช้เป็นแนวทางและพัฒนาคุณภาพการบริการที่เหมาะสม สามารถใช้กับการแข่งขันในอุตสาหกรรม  
 การประกันวินาศภัยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท กรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าที่คิดไว้เบื้องต้น กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้ต่อการใช้บริการ บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ซึ่งถ้าการรับรู้ตรงกับ ความคาดหวังที่คิดไว้ จึงเกิดความพึงพอใจ ไม่เกิดช่องว่างของบริการ หากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังที่คิดไว้ จึงเกิดความไม่พึงพอใจ เกิดช่องว่างของการบริการ และหากการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังที่คิดไว้จึงเกิดความประทับใจ

**คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึง ผู้ให้บริการหิยยื่นและ ส่งมอบความ ประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ลูกค้ามักพิจารณาจาก เกณฑ์ที่เขาคิดว่าสำคัญ 10 ประการ คือ 1.ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 2.ด้านความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3.ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ 4.ด้านการเข้าถึงลูกค้า 5.ด้านค ความมีอัธยาศัยไมตรี 6.ด้านการติดต่อสื่อสาร 7.ด้านความน่าเชื่อถือ 8.ด้านความมั่นคง ปลอดภัย 9.ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า 10.ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก

**การประกันภัย** หมายถึง การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่ บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับความเดือด ร้อนจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะ จ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันไว้

กลับคืนสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันได้

**การประกันวินาศภัย** หมายถึง การประกันความเสียหายใดๆ อันพึงจะประเมินเป็นเงินได้รวมทั้งความเสียหายจากการสูญเสียนิติผลประโยชน์หรือรายได้ แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ การประกันอัคคีภัย (Fire Insurance) การประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเล (Marine Insurance) การประกันภัยรถยนต์ (Automobile Insurance) การประกันภัยเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous Insurance)

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่เป็นบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการประกันวินาศภัย บริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

**บริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด** หมายถึง บริษัทประกันภัยที่จดทะเบียนในประเทศไทย ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย รับทำประกันวินาศภัยทุกชนิดและให้คำปรึกษาในการทำประกันภัยทรัพย์สินต่างๆ ประเภทผลิตภัณฑ์ขององค์กรคือ ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัย ประกันภัยเบ็ดเตล็ด ประกันภัยการขนส่งทางทะเล ตั้งอยู่เลขที่ 9/17-18 หมู่ที่ 3 ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved