



กลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิต
ของคนกรุงเทพมหานคร

Marketing strategies and customer relationship management affecting
insurance company acceptance towards customer in
Bangkok Metropolitan area

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย^{1,*}, สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ² และแก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์²
Wisit Rittiboonchai^{1,*}, Surasak Phonghanyudh² and Khawta Pupattanapong²

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์อยู่สองประการได้แก่ (1) ศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครและ (2) ศึกษาการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างจำนวน 1,050 คน มีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือจากความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงด้วยวิธีการของครอนบาคอัลฟา จากประชาชนในจังหวัดนครปฐม ซึ่งมาตรวจวัดที่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างสูง อยู่ในช่วง 0.91 ถึง 0.94

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์การยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครพบว่า มีแตกต่างกันตามคุณลักษณะในด้าน อายุ สถานภาพ อาชีพ จำนวนกรมธรรม์ ที่ถือครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับบริษัทประกันชีวิตได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากกลยุทธ์ทางการตลาด ($\gamma = 0.32$) และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ($\beta = 0.94$) ขณะเดียวกันกลยุทธ์ทางการตลาดยังส่งผลอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิต ($\gamma = 0.75$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การประกันชีวิต, การจัดการลูกค้าสัมพันธ์, กลยุทธ์ทางการตลาด, การยอมรับบริษัทประกันชีวิต

Abstract

The purposes of this research were: (1) To study the marketing strategy and customer relationship management that can affect the insurance company acceptance with customer in Bangkok. (2) To study the insurance company acceptance with customer in Bangkok by personal factors using quantitative research methods. The samples of 1,050 have tested the validity with a panel of experts and determine the reliability by Cronbach Alpha of people in Nakhon Pathom province. The measurement criteria have remained relatively high in the range 0.91 to 0.94

The research found that the analysis insurance company acceptance customer in Bangkok that had different characteristics in terms of age, marital status, occupation-based insurance holding statistically significant. The study of marketing strategy and customer relationship management that can

affected the insurance acceptances in Bangkok with Path Analysis. The research found that Insurance company acceptance influenced by direct marketing strategies ($\gamma = 0.32$) and customer relationship management ($\beta = 0.94$) and at the same time. Marketing strategy has resulted in significant indirect effects. Insurance company acceptance ($\gamma = 0.75$) was statistically significant.

Keywords: insurance, customer relationship management, marketing strategy, insurance company acceptance

Article history: Received 20 August 2016, Accepted 28 October 2016

1. บทนำ

การประกันชีวิตเป็นธุรกิจด้านบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งระดมเงินออมของประชาชน ตามนโยบายออมเงินของรัฐบาล รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่ช่วยสร้างหลักประกันให้แก่ผู้เอาประกันและครอบครัวซึ่งนับวันจะมีความจำเป็นมากขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสภาพความเสี่ยงภัยที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป จากทั้งภัยธรรมชาติและภัยมนุษย์ด้วยกันเองประกอบกับประเทศไทยมีโครงสร้างประชากรที่มีผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น เหล่านี้ล้วนเพิ่มความเสี่ยงต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของธุรกิจการค้า การลงทุน ความมั่นคงของฐานะและรายได้ของบุคคลและครอบครัวทั้งสิ้น ด้วยเหตุดังกล่าวทุกคนควรจะมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ช่วยจ่ายเงินให้กับผู้ประสบภัยอันเกิดจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ การทุพพลภาพ การเจ็บป่วยหรือการไม่มีรายได้ในยามแก่ชรา โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเก็บรวบรวมเงินแล้วนำไปจ่ายแก่ผู้ทำประกันชีวิตที่ได้ประสบภัย การประกันชีวิตประกอบไปด้วยการประกันภัยอุบัติเหตุซึ่งจะชดเชยค่าเสียหายในกรณีผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุ เกิดการสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต นอกจากนี้ยังมีการประกันสุขภาพ โดยการจ่ายค่าชดเชยที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล ไม่ว่าจะเกิดการเจ็บป่วยจากโรคร้าย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุเนื่องด้วยการประกันชีวิตทวี

ความสำคัญมากขึ้น สำหรับในประเทศไทยจึงพบว่า คนไทยเริ่มนิยมที่จะทำประกันชีวิตมากยิ่งขึ้นหากจะพิจารณาจากสถิติเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งรวบรวมโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาจะพบสถิติที่น่าสนใจดังตารางที่ 1

จากค่านิยมในการทำประกันชีวิต ในความเป็นจริงจะพบว่า การประกอบธุรกิจประกันชีวิตยังมีความเสี่ยง โดยเฉพาะความเสี่ยงในการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของผู้เอาประกันโดยที่ Lemmens [2] เสนอว่า การประกอบธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะบริษัทได้รับเบี้ยประกันชีวิต ณ ปัจจุบันโดยแลกเปลี่ยนกับการผูกพันที่บริษัทมีกับผู้เอาประกันชีวิตในการยอมรับความเสี่ยงว่าจะจ่ายผลประโยชน์หรือค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันชีวิตในอนาคตตามที่ระบุไว้ในเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันชีวิต เมื่อผู้เอาประกันชีวิตได้รับความคุ้มครองจากการทำสัญญาที่เท่ากับว่ามีโอกาสโอนความเสี่ยงของตนไปให้แก่บริษัทผู้รับประกันชีวิต ในขณะที่บริษัทเองก็มีความเสี่ยงในแง่ของการนำเบี้ยประกันชีวิตที่ได้รับไปลงทุน ถ้าผลตอบแทนจากการลงทุนต่ำกว่าที่บริษัทคาดหวังไว้และความเสี่ยงในแง่ที่บริษัทต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนมากกว่าจำนวนเงินสำรองที่ตั้งไว้ ทำให้ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับไม่สามารถจ่ายการผูกพันตามสัญญาได้ ซึ่งสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาที่เฉพาะเจาะจงและมีความพิเศษต่างจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทอื่น ๆ [3]

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิตปี 2555-2557 [1]

| ปี พ.ศ. | จำนวนเงิน (พันบาท) | ร้อยละที่เพิ่มขึ้น |
|---------|--------------------|--------------------|
| 2555 | 284,743,137 | |
| 2556 | 321,723,586 | 13 |
| 2557 | 431,201,608 | 34 |

ที่มา: ดัดแปลงจากข้อมูลเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต จาก <http://www.oic.or.th/th/statistics/inner7.php>

จากความสำคัญของการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต ที่สวนทางกับปัญหาในการประกอบการธุรกิจประกันภัยที่ นับวันจะมีมากยิ่งขึ้น ธุรกิจประกันภัยจึงต้องพยายามหาแนวทาง การสร้างความสามารถในการแข่งขันแนวใหม่ เพื่อ ก่อให้เกิดความไว้วางใจในการซื้อประกันชีวิต สิ่งเหล่านี้จะ ก่อให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ต้องการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้า สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาข้อมูลของบริษัทประกันชีวิตและ ผู้ที่ซื้อประกันชีวิต เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เพื่อนำผลที่ได้ ไปพัฒนาการประกอบการธุรกิจดังกล่าวต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดและการ จัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิต ของคนกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถกำหนด สมมติฐานในการทำวิจัยได้ดังนี้

3.1 กลยุทธ์ทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการยอมรับ บริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร

3.2 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการ ยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร

3.3 การยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคน กรุงเทพมหานครมีความแตกต่างไปตามปัจจัยคุณลักษณะ ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษาสูงสุด อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และจำนวนกรรมธรรม์ที่มีอยู่ใน ปัจจุบัน

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อ การยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครซึ่งจะ แบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

4.1 กลยุทธ์ทางการตลาด

Jeannet & Hennessey [4] กล่าวว่า การใช้กลยุทธ์ ทางการตลาดที่ดีมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของ ธุรกิจ เนื่องจากฝ่ายการตลาดเป็นตัวกลางระหว่างลูกค้ากับ องค์กรซึ่งมีหน้าที่ตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์การตลาด การพัฒนาแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเป้าหมาย

และทำการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และสร้างความ พึงพอใจให้แก่ลูกค้าในแต่ละตลาดซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ ตลาดผู้บริโภค ตลาดผู้ผลิต ตลาดคนกลาง ตลาดทรัพยากร และตลาดรัฐบาลซึ่งธุรกิจต่าง ๆ จะมี แนวคิดในการบริหารการตลาดที่แตกต่างกันซึ่งสามารถแบ่ง ออกได้เป็น 5 แนวคิด คือ แนวคิดด้านการผลิต แนวคิดด้าน ผลิตภัณฑ์ แนวคิดด้านการขาย แนวความคิดด้านการตลาด และแนวความคิดด้านการตลาดเพื่อสังคม ไม่ว่าธุรกิจจะใช้ แนวความคิดใดในการบริหารการตลาด สิ่งสำคัญที่จะทำให้ ธุรกิจประสบความสำเร็จได้คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ ลูกค้าซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์ โดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ ในการพิจารณา คือ สร้างความแตกต่าง ด้านการแข่งขัน การสร้างมูลค่าโดยรวมสำหรับลูกค้า ต้นทุน รวมของลูกค้า มูลค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า และความคาดหวัง ของลูกค้า [5]

Jain [6] ได้เสนอว่า เครื่องมือในการใช้กลยุทธ์ทาง การตลาดมีไว้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าคือส่วน ประสมทางการตลาดหรือ 4Ps ที่บริษัทประกันชีวิตต้องทำ การบริหารให้เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมของ ลูกค้า 4 ประการหรือ 4Cs ดังนี้ (1) การบริหารผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (2) ควรตั้งราคาให้ เหมาะสมกับศักยภาพของลูกค้า ราคาจะเป็นส่วนสำคัญใน การพิจารณาตัดสินใจซื้อของลูกค้า เนื่องจากราคาของสินค้า จะกลายเป็นต้นทุนของลูกค้า (3) การบริหารการจัดจำหน่าย เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการหาซื้อสินค้าและ (4) การ บริหารการส่งเสริมการตลาดให้เหมาะสมกับลักษณะการ บริโภคของผู้ซื้อ ดังนั้นหน้าที่สำคัญทางการใช้กลยุทธ์ทาง การตลาดที่สำคัญก็คือการบริหารความต้องการซื้อของ ผู้บริโภคให้เหมาะสมกับธุรกิจ

4.2 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

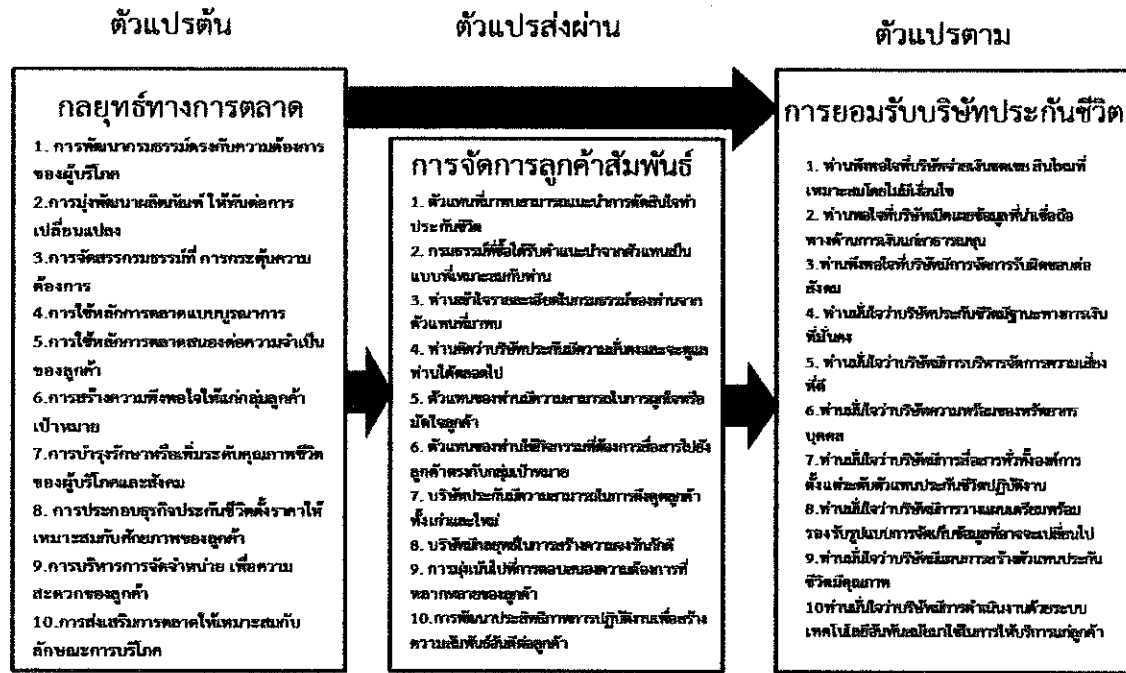
ภาณุ ลิ้มมานนท์ [7] กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจใ นปัจจุบันนั้นจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ลูกค้ามีส่วน สำคัญอย่างมาก การรักษาลูกค้าให้อยู่ได้นานเป็นสิ่งสำคัญ ที่บริษัทประกันชีวิตต่างให้ความสนใจ การจัดการลูกค้า สัมพันธ์ จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่บริษัทประกันชีวิตหลายแห่ง นำมาใช้ ทั้งนี้เพื่อให้บริษัทประกันชีวิตสามารถสร้างและ รักษาความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งจะสามารถสร้างกำไร ระยะยาวอย่างยั่งยืน การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นวิธีการใ นการสร้าง การรักษา และความพยายามในการดึงคุณค่าของ ลูกค้าออกมา และสร้างเป็นคุณค่าระยะยาว การจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นทั้งกลยุทธ์และเครื่องมือที่จะใช้ในการ บริการแก่ลูกค้า ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีที่มีราคาแพง ไม่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองต้นทุน

ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์จะสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถช่วยให้บริษัทประกันชีวิต คาดการณ์ส่วนแบ่งทางการตลาดได้ จะเห็นได้ว่าบทบาทสำคัญในการทำการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มุ่งสู่เป้าหมายในการสร้างฐานการตลาดและสร้างกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจำนวนมากขึ้นในอนาคต ความสามารถในการผูกใจหรือมัดใจลูกค้าว่าทำอย่างไรในการสร้างกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ อันมีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อได้มาซึ่งเอกลักษณ์ของลูกค้าเป้าหมายหลักจากนั้นก็เริ่มใช้กระบวนการวิเคราะห์ที่โดยอาศัยข้อมูลที่เก็บมาจากลูกค้า เพื่อให้กิจกรรมที่ต้องการสื่อสารไปยังลูกค้าตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการและอยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสม เพิ่มความพึงพอใจ สร้างฐานลูกค้ารายใหม่และรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ได้อันเป็นความสำเร็จนั่นเอง [8] สำหรับ Macer [9] การจัดการลูกค้าสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ที่มีโอกาสจะมาเป็นลูกค้าด้วยการสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และการตอบสนองด้านผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในปัจจุบัน ส่วน วิทยา ด้านอารมณ์และพิภพ อุดร [10] ได้ให้ความหมายการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ว่าเป็นวิธีการใด ๆ ก็ตามที่ยพยายามจะดึงเอาคุณค่าของลูกค้า โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแห่งลูกค้าในระยะยาว โดยการสร้างและพัฒนาเพิ่มพูนความสัมพันธ์เฉพาะตัวเฉพาะคน หรือเฉพาะกลุ่มกับลูกค้า เพื่อสร้างมูลค่าลูกค้าระยะยาวสอดคล้องกับ งานของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ [11] ที่ได้ให้ความหมายของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ว่าเป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระยะยาวนานกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อที่จะทำให้นักค้าเกิดความพอใจและจงรักภักดีต่อบริษัทประกันชีวิตให้นานที่สุดจนกว่าธุรกิจหรือลูกค้าจะสูญไป และดิสพงษ์ พรชนกนาด [12] กล่าวเสริมว่าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้บริษัทประกันชีวิตสามารถจัดกระบวนการต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อก่อให้เกิดความพอใจสูงสุดอันจะนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อบริษัทประกันชีวิต สร้างรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นและทำกำไรในระยะยาว นอกจากนี้แล้ว การจัดการลูกค้าสัมพันธ์คือ การสร้างและเสริมในเรื่องของสัมพันธ์ภาพทุกมุมมองกับลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมายที่มีการติดต่อกันไม่ว่าในด้านของกิจกรรมหรือการติดต่อสื่อสารถือว่าเป็นเรื่องของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งสิ้น กิจกรรมทางการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้เกิดความเข้าใจมีการรับรู้ที่ติดตลอดจนรู้สึกชอบสินค้าและบริการของบริษัท ทั้งนี้

จะมุ่งเน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทาง มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย (win - win strategy) เป็นระยะเวลายาวนานสำหรับ Anderson & Kerr [13] ได้ให้ความหมายของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์คือ วิธีทางที่ครบเครื่องในการสร้าง การดำรงรักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อธุรกิจและลูกค้าซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับความชอบและพฤติกรรมของลูกค้า สร้างและพัฒนาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ยกกระตือรือร้นบริการลูกค้าที่ดีกว่า สร้างความภักดีของลูกค้า สร้างผลประโยชน์ที่แน่นอน ดึงดูดลูกค้าทั้งเก่าและใหม่โดยการติดต่อสื่อสารโดยตรง เพิ่มโอกาสในการสร้างยอดขายต่อลูกค้าแต่ละราย ลดต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่ ช่วยให้องค์การเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด การแบ่งข้อมูลทั่วทั้งองค์กรทำให้เกิดภาพรวมที่สมบูรณ์ของลูกค้า เลือกรูปแบบเป้าหมายได้ถูกต้อง การให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บุคลากรสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าเข้าด้วยกัน ได้ในสิ่งที่ตรงกับความต้องการของ พวกเขามากยิ่งขึ้น สะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ได้รับข้อมูลที่ดี ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการบริการที่ดีในระยะยาว

4.3 การยอมรับบริษัทประกันชีวิต

เมื่อต้องการให้บริษัทประกันชีวิตเป็นที่ยอมรับมากขึ้น คณะกรรมการและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัยทุกบริษัทได้ร่วมกันกำหนดนโยบายในการผลักดันให้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ดังนี้ (1) ส่งเสริมสถานภาพทางการเงินและสภาพคล่องของบริษัท (2) ปรับปรุงมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการโดยจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย (3) สร้างความเชื่อมั่นและภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัทประกันชีวิต (4) สร้างความรู้ความเข้าใจการประกันภัยแก่ประชาชน และ (5) พัฒนาความรู้ จรรยาบรรณของบุคคลในธุรกิจ เนื่องจากเบี้ยประกันภัยที่บริษัทรับจากผู้เอาประกันเป็นการรับล่วงหน้าและมีภาวะผูกพันที่จะต้องชดใช้เงินตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาตามเท่าที่กรรมธรรมยังมีผลบังคับอยู่ และเพื่อเป็นหลักประกันไว้จำนวนหนึ่งเป็นเงินสำรองสำหรับกรรมธรรมที่ยังมีผลบังคับตามหลักเกณฑ์ กฎหมายยังกำหนดให้บริษัทประกันชีวิตต้องนำเงินสำรองประกันชีวิตเป็นมูลค่าไม่เกินร้อยละยี่สิบห้าของเงินสำรองดังกล่าววางไว้เป็นหลักทรัพย์ประกันต่อนายทะเบียนโดยหลักทรัพย์นั้นจะเป็นเงินสด ซึ่งหลักทรัพย์นี้ไม่อยู่ในความรับผิดชอบในการบังคับคดีเช่นเดียวกับหลักทรัพย์ที่วางไว้กับนายทะเบียน [14]



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่จัดเก็บ

| กลุ่ม | เขตที่ถูกจัดเก็บ | |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| | เขตที่เก็บ 88 ราย | เขตที่เก็บ 87 ราย |
| กรุงเทพมหานคร | ป้อมปราบศัตรูพ่าย | ราชเทวี |
| กรุงเทพใต้ | สวนหลวง | ยานนาวา |
| กรุงเทพเหนือ | ลาดพร้าว | บางซื่อ |
| กรุงเทพตะวันออก | บึงกุ่ม | ประเวศ |
| กรุงเทพมหานคร | ทวีวัฒนา | จอมทอง |
| กรุงเทพมหานคร | บางบอน | ภาษีเจริญ |

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การทำวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเอกสารควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อพัฒนาแบบสอบถามและมีการทดสอบแบบสอบถาม ด้วยการตรวจความตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยง (ค่าكرونบาคอัลฟา = 0.91-0.94) ก่อนทำการเก็บข้อมูล

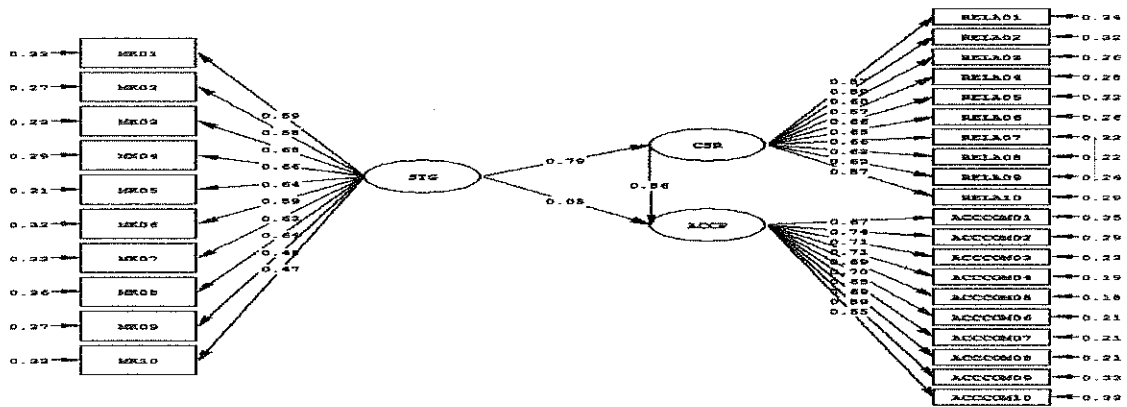
ขอบเขตของพื้นที่วิจัย เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร โดย เก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

ประชากรและตัวอย่างประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ลูกค้าที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีหาขนาดตัวอย่างเมื่อประชากรไม่สามารถประมาณจำนวนที่ชัดเจนตามสูตรของ Cochran [15] ได้ตัวอย่างที่ต้องการคือ 385 ราย สำหรับการพิจารณา

ความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) โดยใช้เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ structural equation modeling (SEM) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (rule of thumb) ตามข้อเสนอของ Hair et.al. [16] ที่เสนอว่า นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนิยมใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คน ต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจากตัวแปรสังเกตได้ 30 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย $20 \times 30 = 600$ ถึง $30 \times 30 = 900$ ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูล 900 ตัวอย่าง โดยเพิ่มจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 15 เป็นข้อมูลที่ต้องจัดเก็บทั้งสิ้น 1,050 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi stage sampling)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการยอมรับบริษัทประกันชีวิต ของคนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ตัวแปรต้น | สถิติที่ใช้ | ค่า P-Value | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|----------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|
| เพศ | Independent t-test | 0.327 | ปฏิเสธ |
| อายุ | One Way ANOVA | 0.001 | ยอมรับ |
| สถานภาพ | One Way ANOVA | 0.002 | ยอมรับ |
| วุฒิการศึกษาสูงสุด | One Way ANOVA | 0.100 | ปฏิเสธ |
| อาชีพ | One Way ANOVA | 0.000 | ยอมรับ |
| ระดับรายได้ต่อเดือน | One Way ANOVA | 0.485 | ปฏิเสธ |
| จำนวนกรมธรรม์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน | One Way ANOVA | 0.000 | ยอมรับ |



Chi-Square=4573.07, df=402, P-value=0.00000, RMSEA=0.099

รูปภาพที่ 2 กลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร ตัวแบบก่อนปรับ

โดยเริ่มจากการแบ่งกลุ่มของกรุงเทพมหานคร 50 เขต ออกไปเป็น 6 กลุ่ม ตามการแบ่งเขตของกรุงเทพมหานคร

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จับสลากแบบแยกกลุ่ม เลือก 2 เขตของแต่ละกลุ่ม กำหนดโควตาในการเก็บข้อมูลไว้ที่เขตละ 87-88 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) เมื่อเก็บได้ครบตามจำนวนเป้าหมายแล้วจึงยุติการจัดเก็บสำหรับเขตที่ดำเนินการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 2

6. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.70) มีอายุในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 37.80) มีสถานภาพ สมรส (ร้อยละ 48.30) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (ร้อยละ 51.30) อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท (ร้อยละ 50.20) รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท (ร้อยละ 46.10) และเป็นเจ้าของกรมธรรม์ประกันชีวิต 1 ฉบับ (ร้อยละ 62.10)

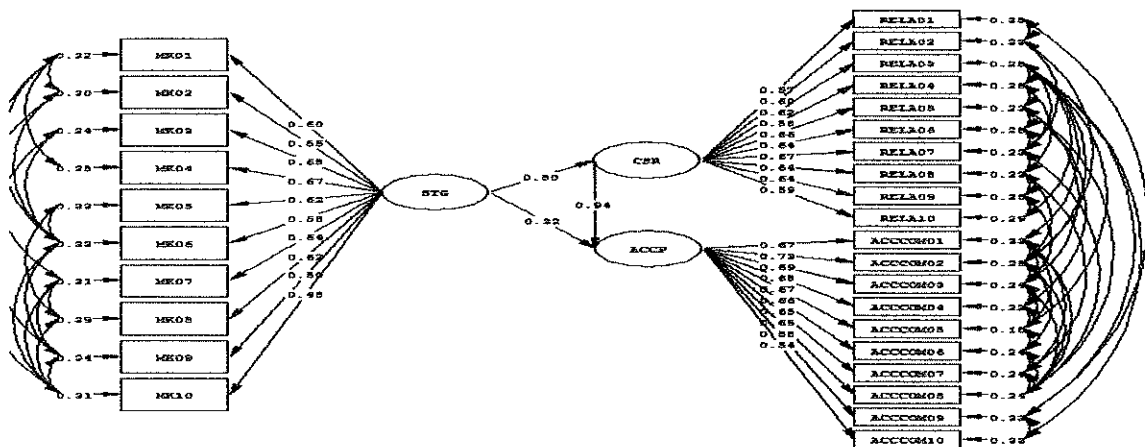
ส่วนที่ 2 การยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ที (independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าว โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์การยอมรับบริษัทประกันชีวิต ของคนกรุงเทพมหานครพบว่า มีแตกต่างกันตามคุณลักษณะในด้านอายุ สถานภาพ อาชีพ จำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 3 กลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์โดยอาศัยโปรแกรม LISREL ครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ค่าเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมเป็นข้อมูลเริ่มต้น โดยเลือกใช้วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (maximum likelihood: ML) ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ผลการทดสอบดังกล่าวสามารถนำค่าสถิติมาแสดงถึงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุ



Chi-Square=850.11, df=342, P-value=0.05128, RMSEA=0.045

รูปภาพที่ 3 กลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร ตัวแบบหลังปรับ

และผล ระหว่างกลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครในภาพรวมดังรูปภาพที่ 2 และรูปภาพที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับบริษัทประกันชีวิตได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากกลยุทธ์ทางการตลาด ($\gamma = 0.32$) และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ($\beta = 0.94$) และขณะเดียวกันกลยุทธ์ทางการตลาดยังส่งผลอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิต ($\gamma = 0.75$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ยังได้รับอิทธิพลทางตรงจาก จากกลยุทธ์ทางการตลาด ($\gamma = 0.80$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. อภิปรายผล

การยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครได้รับอิทธิพลทางตรงจากการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และการวางกลยุทธ์ทางการตลาด สอดคล้องกับแนวคิดของ Jeannet & Hennessey [4] ที่เสนอว่า การใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่ดีมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจและที่ ภาณุ ลิ้มมานนท์ [7] กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้นจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ย่อมมาจากลูกค้าที่เข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้นการสร้างการยอมรับ ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องการวางกลยุทธ์ทางการตลาด และการวางแผนจัดการสร้างลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้งานวิจัยยังพบค่าอิทธิพลของกลยุทธ์ทางการตลาดที่ส่งผลต่อการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ นั้นย่อมแสดงว่า กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นจุดเริ่มต้นที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

ในธุรกิจประกันชีวิต ทั้งในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการสร้างความสำเร็จในด้านการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

8.1.1 ผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ทั้งนี้เพราะปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จทั้งทางตรงและทางอ้อมในการยอมรับบริษัทประกันชีวิต

8.1.2 สำหรับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์จะสามารถสร้างการยอมรับบริษัทประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ความสำเร็จของการทำธุรกิจประกันชีวิตย่อมเกิดจากความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน ระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับตัวลูกค้า การสร้างพันธมิตรระหว่างบริษัทประกันชีวิตและตัวลูกค้าจึงต้องมีความเกี่ยวเนื่องกันไปอย่างเป็นระบบ

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 งานวิจัยชิ้นนี้ได้นำเสนอกลยุทธ์ทางการตลาด และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของคนกรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้ที่สนใจอยากจะทำวิจัยต่อยอดงานเพื่อศึกษาการยอมรับบริษัทประกันชีวิตของประชาชนไทยจึงจะสามารถช่วยทำให้เกิดการมองเห็นภาพรวมในการศึกษาได้

8.2.2 การวิจัยดังกล่าวมุ่งเน้นไปยังการทำวิจัยเชิงปริมาณ ยังขาดมิติการศึกษาเชิงลึกสำหรับการทำวิจัยเชิง

คุณภาพ ผู้ที่สนใจจะต่อยอดศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือ การวิจัยแบบผสม ก็น่าจะทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

8.2.3 ผู้ที่สนใจอาจจะนำตัวแบบดังกล่าวไปต่อยอด เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอื่น เช่น ความจงรักภักดี การซื้อซ้ำใน ธรรมเนียมประกันชีวิต

References

- [1] Commission and promote. Insurance (OK). **Information premiums of direct business insurance** [Internet]. 2015 [cited 13 November 2015]. Available form: <http://www.oic.or.th/th/statistics/inner7.php>
- [2] Lemmens T. Selective justice, genetic discrimination and insurance: Should we single out genes in our laws?. *McGill Law Journal*. 2000; **45**: 347-412.
- [3] Tyler A. **Seeking a solution I and II, paper presented at conference on insurance, genetics and fairness II**, genetics and insurance committee and human genetics commission seminar, imperial college, 13 July 2004. London: n.p; 2004.
- [4] Jeannet JP, Hennessey HD. **Global marketing strategies**. (6th Edition). New York: Houghton Mifflin; 2004.
- [5] Farrell OC, Hartline M. **Marketing strategy**. (4th Edition). OH: South-Western College; 2007.
- [6] Jain SC. **International marketing**. New York: Cornell University; 2001.
- [7] Limmanont P. **Strategic customer management relationship**. (3rd edition) Bangkok: New Waitek; 2007.
- [8] Pongstabhon S, Laohapattanawong S. **CRM-game win over customers**. Bangkok: CP. Print Tech.; 2007.
- [9] Macer DRJ. **Ethical challenges as we approach the end of the human genome project**. New Mexico: Eubios Ethics Institute; 2000.
- [10] Danthamrongkul W, Udon P. **CRM: CEM. Yin Yang Market**. (2nd edition) Bangkok: Wongkom; 2006.
- [11] Chewpasert C. **Marketing services**. Bangkok: Se-Education; 2004.
- [12] Pomchanakart D. **The eight major components built CRM**. (8th edition) Bangkok: Products World; 2003.
- [13] Anderson K, Kerr C. **Customer relationship management**. Madison: McGraw-Hill; 2002.
- [14] Thailand Cover News Insurance. **The insurance company is accepted** [Internet]. 2015 [cited 10 October 2015]. Available from: <http://www.magazineeconomy.com/firstissue/firstissuepreview.php?id=440>
- [15] Cochran WG. **Sampling techniques**. New York; 1953.
- [16] Hair JF, Tatham RL, Anderson RE, Black W. **Multivariate data analysis**. (5th Edition). Prentice Hall; 1998.