

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

งานศึกษา Bancassurance ขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของ Bancassurance ต่อโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการแข่งขันในอุตสาหกรรมประกันชีวิตในประเทศไทย การศึกษาได้จำกัดขอบเขตเฉพาะธุรกิจ Bancassurance ระหว่างธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต เท่านั้น เนื่องจากข้อจำกัดด้านข้อมูล กล่าวคือ ข้อมูลสถิติธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ของกรมการประกันภัย เป็นข้อมูลเบ็ดเสร็จรวมไม่ได้แยกที่มาของเบี้ยประกันจากช่องทางตัวแทน หรือเบี้ยประกันจากช่องทาง Bancassurance ผู้ศึกษาจึงไม่สามารถเก็บข้อมูลเบี้ยประกันวินาศภัยที่มาจากช่องทาง Bancassurance ของบริษัทประกันวินาศภัยได้ แต่สำหรับข้อมูลเบี้ยประกันชีวิตที่มาจาก Bancassurance ได้รับข้อมูลมาจาก แผนก Bancassurance บมจ.อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต

##### 5.1.1 ผลกระทบของ Bancassurance ต่อโครงสร้างตลาด

ในการศึกษาผลกระทบของ Bancassurance ต่อโครงสร้างตลาดของบริษัทประกันชีวิต ผู้ศึกษาได้เน้นศึกษาว่าการมีธุรกรรม Bancassurance ในปี 2545 ได้ทำให้จำนวนบริษัทประกันชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่อย่างไร

ผลของการศึกษาพบว่า การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและกรมการประกันภัยอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ขายประกันได้นั้นไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงจำนวนบริษัทประกันชีวิต แต่การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมเป็นลักษณะการควบรวมกัน/ร่วมทุน ซึ่งไม่ได้ทำให้จำนวนผู้ประกอบการในตลาดเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก หรือการควบรวมกัน/ร่วมทุนก็ไม่ได้ทำให้ผู้ประกอบการกลายเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่มีอิทธิพลต่อตลาด อีกทั้งสาเหตุของการควบรวมกัน/ร่วมทุนกันก็เป็นผลจากการเปิดเสรีด้านการประกันภัย ให้ต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุนในบริษัทประกันชีวิตได้ แต่มีแนวโน้มทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจมากขึ้น แต่เดิมการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตจะเป็นการแข่งขันระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตด้วยตนเอง แต่ใน

ปัจจุบัน (พ.ศ.2550) นอกจากบริษัทประกันชีวิตจะต้องแข่งขันกันเองแล้ว ยังต้องแข่งขันกับธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตด้วย เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกที่จะใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตโดยตรงหรือจะใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์ก็ได้ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตจึงต้องมีการปรับตัวปรับปรุงพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานความเป็นมืออาชีพ ทั้งในส่วนของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

### 5.1.2 พฤติกรรมการแข่งขันทางด้านราคาและไม่ใช้ราคา

ผลการศึกษาพฤติกรรมการแข่งขันทั้งทางด้านราคา และไม่ใช้ราคา พบว่าผู้ประกอบการบริษัทประกันชีวิตให้ความสำคัญกับการแข่งขันที่ไม่ใช้ราคามากกว่า มีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาด มีการสร้างเครือข่าย มีการแข่งขันด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยเน้นจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมด้านการตลาด การเพิ่มช่องทางการจำหน่ายเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคมากที่สุด ช่องทางจำหน่ายที่สำคัญที่สุดคือสาขาของธนาคารทั่วประเทศ นอกจากนั้นยังได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดมากกว่าการโฆษณาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ ตลอดจนได้มีการปรับปรุงการให้บริการหลังการขาย เช่น การปรับปรุง call centre ให้บริการครบวงจร สะดวก รวดเร็ว บริการเครือข่ายด้านการแพทย์ครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นต้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผลกระทบของธุรกิจ Bancassurance ต่อโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการแข่งขันของอุตสาหกรรมประกันชีวิตในประเทศไทย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการพิจารณาดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินงาน

เนื่องจากธุรกิจ Bancassurance ในอนาคตมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรง ธนาคารแต่ละแห่งต่างมีการเสนอขายประกันชีวิต ดังนั้นจึงควรให้ความรู้ ความเข้าใจ ชี้แจงเงื่อนไขในรายละเอียด ผลประโยชน์ ของแบบประกันต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจเลือกแบบประกันที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากแบบประกันประกันชีวิตค่อนข้าง

สลัษัษข้อนลูกค้ำไม่สมำมรถเปรียบเทียบผลประโยชน์ของแบบประกันแต่ละแบบ หรือแบบประกันแต่ละแห่งได้ง่ายเหมือนการเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร การตัดสินใจของลูกค้ำบางที่ขึ้นอยู่กับความไวเนื้อเชื่อใจ ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างธนาคารและลูกค้ำ ดังนั้นความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการให้ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความมีจรรยาบรรณที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญ

### 5.2.2. ข้อเสนอแนะทางนโยบาย

เนื่องจากธุรกิจของผู้ประกอบการ Bancassurance พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการแข่งขันที่ไม่ใช่ราคามากกว่า ดังนั้น ภาครัฐควรส่งเสริมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการเพื่อให้สามารถคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของตนเองได้มากขึ้น ด้วยการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการที่ทันสมัย เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและสำคัญ เพื่อให้สาธารณชนได้รับรู้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ทั้งด้านสภาพการทางการเงิน ผลการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ ตลอดจนคุณภาพการดำเนินงานเพื่อสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น

### 5.2.3 ข้อจำกัดของการศึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและทางด้านข้อมูล ทำให้การศึกษารั้งนี้ไม่ได้รวมถึง

1. การศึกษาโครงสร้างตลาดธุรกิจประกันวินาศภัย ในประเทศไทย
2. การเก็บข้อมูลเบี้ยประกันภัยของบริษัทวินาศภัยที่มาจากช่องทาง Bancassurance
3. เบี้ยประกัน Bancassurance ของธนาคารบางแห่งที่มีส่วนแบ่งตลาดค่อนข้างน้อย เช่น ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ – บริษัท พูเด็นเชียล ทีเอสไอพีประกันชีวิต จำกัด
4. ทศนคติ ความพึงพอใจ ของลูกค้ำที่ใช้บริการ Bancassurance ตลอดจนปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ดังนั้น ประเด็นที่น่าศึกษาต่อไปคือ บริษัทประกันชีวิตและธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง

ประสบความสำเร็จจากการทำธุรกิจ Bancassurance มากน้อยเพียงใด Bancassurance สามารถสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมให้ธนาคารพาณิชย์มากกว่าค่าธรรมเนียมประเภทอื่นหรือไม่ บริษัทประกันชีวิตสามารถขยายฐานลูกค้ารายใหม่/เพิ่มเบี้ยรับประกันรับจากช่องทาง Bancassurance ได้มากกว่าช่องทางการขายอื่นหรือไม่อย่างไร และลูกค้าที่ใช้บริการช่องทาง Bancassurance ได้รับความพึงพอใจหรือมีปัญหาอุปสรรค อย่างไร

