

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจประกันสุขภาพเป็นธุรกิจที่มีผลประกอบการที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง จากปี 2548 ถึงปี 2552 ยอดขายรวมของประกันสุขภาพคือ 1,627 ล้านบาท 1,670 ล้านบาท 2,130 ล้านบาท 2,878 ล้านบาท และ 3,518 ล้านบาท ตามลำดับ จะเห็นว่าภายในระยะเวลาเพียง 5 ปี ตลาดประกันสุขภาพสามารถเติบโตได้มากกว่า 200% (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2554: ออนไลน์) และจากการสำรวจพบว่ามีผู้บริโภคอีกมากที่ยังไม่ได้ทำประกันสุขภาพ ทำให้ตลาดประกันสุขภาพสามารถเติบโตได้อีกมากเช่นกัน (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2554: ออนไลน์) ประกอบกับการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลในประเทศไทยได้เข้าสู่มาตรฐานสากลกันมากขึ้น เนื่องจากโรงพยาบาลส่วนใหญ่ได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางการแพทย์เข้ามาใช้ในการรักษาและวินิจฉัยโรคให้กับผู้ป่วยมากขึ้น จึงส่งผลให้อัตราค่ารักษาพยาบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนปรับตัวสูงขึ้นตามไปด้วย ทำให้ผู้บริโภคที่ต้องการมาตรฐานการรักษาพยาบาลที่ดี หันมาสนใจต่อการทำประกันสุขภาพกันมากขึ้น เพราะช่วยการแบ่งเบาภาระเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล

การซื้อประกันสุขภาพจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันในอนาคต รวมทั้งยังเป็นผลประโยชน์ที่ผู้ทำประกันจะได้รับในขณะที่ยังมีชีวิตอยู่ เพราะจะได้รับความคุ้มครองค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล อันมีสาเหตุมาจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยหลังจากวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ แต่จะไม่คุ้มครอง การบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วยรวมถึงสภาวะการณ์และอาการเรื้อรังเกี่ยวเนื่องที่เกิดขึ้นก่อนวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ สภาวะที่ไม่ใช่การรักษาพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพ การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การรักษาตัวเพื่อการพักผ่อนหรืออนามัย การเสริมความงาม รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่อการรักษาพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตและสามารถใช้ชีวิตต่อไปได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคระดับกลางถึงระดับล่าง ซึ่งค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลที่สูงอาจจะกระทบต่อการดำรงชีวิตทันที ดังนั้น หากผู้บริโภคได้ทำประกันสุขภาพไว้ก็จะสามารถลดปัญหาเหล่านี้ได้ เนื่องจากประกันสุขภาพจะเข้ามารับผิดชอบและให้ความคุ้มครองตามเงื่อนไขกรมธรรม์ที่ถูกคัดเลือกซื้อไว้ โดยผู้เอาประกันสามารถซื้อสัญญา

ประกันสุขภาพแนบกับสัญญาประกันชีวิตหลัก เพื่อเพิ่มความคุ้มครองค่าห้อง ค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าปรึกษาแพทย์รายครั้ง ค่าชดเชยรายได้รายวัน หรือเลือกซื้อประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียวก็ได้

ประกอบกับปัจจุบันการแข่งขันในตลาดประกันสุขภาพทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น เพราะนอกจากบริษัทประกันชีวิตที่แข่งขันกันรุนแรงเพราะรุกขายประกันสุขภาพมานานและมีรายรับมหาศาลแล้ว ทางด้านบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นเจ้าของแบบประกันสุขภาพนี้ เริ่มรุกตลาดมากขึ้นในช่วงหลัง ภายหลังจากเล็งเห็นศักยภาพการเติบโตของลูกค้ายุคนี้ หลายบริษัทประกาศเป้าหมายเพื่อเพิ่มยอดขายและเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในส่วนของประกันสุขภาพอย่างจริงจัง

ทั้งนี้ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหนึ่งในตลาดที่มีกำลังซื้อที่สามารถจับต้องได้มาก เป็นฐานที่ตั้งสำนักงานสาขาของธุรกิจประกันสุขภาพ และประกันชีวิตทุกบริษัทในประเทศไทย เป็นตลาดสำคัญที่มีศักยภาพสูง มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญของธุรกิจประกันสุขภาพ มีศักยภาพในการทำงานเป็นตัวกำหนดรายได้ของคนเชียงใหม่ ด้วยอาชีพที่ใช้ทักษะต่างๆ เช่น ช่างทำเครื่องเงิน เครื่องเงิน ซึ่งสามารถทำเพิ่มได้เรื่อยๆ ขณะที่ทั้งผู้ชายและผู้หญิงในเมืองมีทางเลือกของอาชีพมากขึ้น ผู้ชายอาจเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดย่อม หรือรับราชการ ส่วนผู้หญิงอาจเป็นพนักงานออฟฟิศ โรงแรม หรือขายยา เป็นต้น รายได้เฉลี่ยของคนเมืองเชียงใหม่อยู่ที่ 20,000-30,000 บาทต่อเดือน คนเชียงใหม่จะใช้จ่ายเพื่อการศึกษาและสุขภาพของลูกและครอบครัวเป็นหลัก (ปิยาณี รุ่งรัตน์ธวัชชัย, 2551: ออนไลน์) และจากสภาพการแข่งขันในตลาดประกันสุขภาพที่รุนแรงในขณะนี้ ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น ธุรกิจประกันสุขภาพจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค เพื่อเข้าไปเป็นหนึ่งในใจของผู้บริโภคให้ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค แล้วนำไปใช้กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับธุรกิจประกันสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ

2. สำหรับผู้บริหาร-นักการตลาดธุรกิจประกันสุขภาพ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับธุรกิจประกันสุขภาพในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อไป

นิยามศัพท์

พฤติกรรมกรซื้อ หมายถึง ลักษณะการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อประกันสุขภาพ ซึ่งค้นหาโดยใช้คำถาม 7 คำถาม คือ 6Ws และ 1H อันประกอบด้วย ใครอยู่ในตลาด เป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ผู้บริโภคซื้ออย่างไร

ประกันสุขภาพ หมายถึง ความคุ้มครองจากบริษัทประกันชีวิตหรือบริษัทประกันวินาศภัย ที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์ ในเรื่องการชดใช้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล อันมีสาเหตุมาจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยหลังจากวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ

ผู้บริโภค หมายถึง ประชากรชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีรายได้ และเคยซื้อประกันสุขภาพ