

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันการประกันชีวิตเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในสังคมไทย เนื่องจากการประกันชีวิตมีมูลฐานมาจากความเข้าใจและคำนึงถึงความสำคัญของชีวิตและคุณค่าทางเศรษฐกิจของมนุษย์ โดยการประกันชีวิตนั้นได้กำหนดให้มีการจัดทำในรูปสัญญาที่องค์การสถาบัน และมนุษย์ร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยถ่วงเท้าย่างต่าง ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประกันชีวิตเป็นการวางแผนร่วมกันของบุคคล ในอันที่จะช่วยกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องมาจากการตาย รวมไปถึงการสูญเสียอวัยวะ พิการ (ทุพพลภาพ) และสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อผู้เอาประกันต้องเผชิญกับภัยเหล่านั้น จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งที่ได้มาจากการเฉลี่ยเก็บจากผู้สมัครทำประกันชีวิต หรือที่เรียกว่า “เบี้ยประกันชีวิต” เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว ดังนั้นสถาบันการประกันชีวิตในรูปแบบของธุรกิจประกันชีวิตจึงได้กำเนิดขึ้นจากการยอมรับอย่างกว้างขวางจากนานาประเทศทั่วโลกว่า “การทำประกันชีวิต” นั้นเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

ธุรกิจประกันชีวิตจึงถือกำเนิดขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งทำให้การแข่งขันมีสูงขึ้น จึงต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร Internet แผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต หรือ ผู้ที่อยากทำประกันชีวิต จะสามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้จากสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ โดยบริษัทประกันชีวิตจะเสนอทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้ทำประกัน โดยผู้ทำประกันสามารถที่จะเปรียบเทียบเบี้ยประกันชีวิต ผลตอบแทน รวมทั้งค่าชดเชยต่าง ๆ ผ่านสื่อเหล่านี้

ซึ่งประโยชน์ที่สำคัญยิ่งในประเทศที่อยู่ระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ อย่างเช่น ประเทศไทยนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการลงทุน และการลงทุนนั้นควรได้มาจากการออมทรัพย์ของประชาชนเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้นเราจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อระบบการธนาคาร และระบบการประกันภัยเท่าเทียมกัน โดยจะต้องให้ทั้ง 2 ระบบ เจริญก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กัน เพื่อที่จะสามารถระดมเงินทุนมาสร้างประโยชน์ได้มากที่สุด ซึ่งปัจจุบันสถาบันการเงินถือเป็นอีกสื่อหนึ่งที่เผยแพร่การประกันชีวิตไปสู่ผู้บริโภค ซึ่งประโยชน์ของการประกันชีวิตนั้นมากมายมหาศาล โดยเฉพาะในเรื่องของการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในเรื่องของการใช้งบประมาณในการดูแลผู้ป่วย

ที่ทุพพลภาพ รวมถึงเป็นการลดภาษีเงินได้โดยผู้ที่ทำประกันชีวิตนั้นสามารถนำไปหักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ ซึ่งหากผู้ที่ทำประกันชีวิตไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการประกันชีวิตที่ดีพอจะทำให้ผู้ที่ทำประกันชีวิตนั้นไม่ได้รับประโยชน์จากการประกันชีวิตได้เท่าที่ควร¹

ซึ่งจากการศึกษาของผู้จัดทำในครั้งนี้ ผู้จัดทำเห็นว่าหากประชากรในประเทศไทยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิตที่ถูกต้อง และมากเพียงพอกับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ประชากรเหล่านั้นจะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการประกันชีวิต ซึ่งในปัจจุบันภาพลักษณ์ของการประกันชีวิตในประเทศไทยยังไม่ดีพอดังจะเห็นได้จากปัจจุบันประเทศไทยยังมีผู้ที่ทำประกันชีวิตน้อยเมื่อเทียบกับต่างประเทศที่มีการทำประกันชีวิตสูงกว่ามากมาย ทั้งนี้อาจมาจากความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการประกันชีวิตยังไม่ดีพอ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเน้นในเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ประชาชนมากขึ้น โดยจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับความสนใจในการเปิดรับสื่อ การเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตของประชาชนว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร รวมทั้งศึกษาว่าในการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนนั้น ตัวแปรในด้านการสื่อสาร อันได้แก่การเปิดรับสื่อการมีความรู้ ความเข้าใจ ในการประกันชีวิตของประชาชนว่าจะมีผลหรือไม่อย่างไร โดยผู้ศึกษาได้ตั้งประเด็นปัญหามาในการศึกษาไว้ดังนี้

ปัญหามาการศึกษา

1. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างไร
2. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตอย่างไร
3. ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการประกันชีวิตอย่างไร

¹ ไทยประกันชีวิต, “ทีมงาน ‘ไทยประกันชีวิต’ สาขาลุ่มพินี กรุงเทพมหานคร,”

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาประชาชนเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เนื่องจากจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีความเสี่ยงมากที่สุดและมีสถิติการทำประกันชีวิตมากที่สุดเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ

2. ประชากรที่มุ่งศึกษาเป็นประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อายุตั้งแต่ 21-60 ปี ทำงานในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้างอิสระ ทั้งที่เคยและไม่เคยทำประกันชีวิตมาก่อน หรือกำลังตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง เนื่องจากประชาชนช่วงอายุระหว่าง 21-60 ปี มีความสามารถในการส่งเบี้ยประกันชีวิตได้

3. ประเภทของการประกันชีวิตที่จะศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะการประกันชีวิตประเภทสามัญเท่านั้น ซึ่งเป็นการประกันชีวิตแก่บุคคลทั่วไป ซึ่งมีดังนี้

3.1 ประกันชีวิตแบบบำนาญ เป็นการประกันชีวิตที่ช่วยสร้างกองทุนยามเกษียณ และกองทุนมรดกสำหรับอนาคตตามที่สามารถกำหนดได้ เพื่อความสุขของชีวิตอย่างสมบูรณ์แบบยามเกษียณ และคนที่รักตลอดไป ด้วยผลประโยชน์เงินคืนแบบรายปีในช่วงก่อนวัยเกษียณ และแบบเงินบำนาญรายเดือนในยามเกษียณ เพื่อเป็นรายได้สำหรับเลี้ยงชีพได้อย่างสบาย พร้อมความคุ้มครองอย่างต่อเนื่องไปตลอดชีพ เพื่อชีวิตที่มั่นคงอย่างมั่นใจ

3.2 ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตของผู้เอาประกันภัยจากทุกกรณีพร้อมการออมทรัพย์ไปจนอายุครบ 99 ปี เหมาะที่สุดสำหรับผู้ที่ต้องการสร้างกองทุนสำรอง หรือกองทุนมรดกให้กับบุคคลที่รักด้วยจำนวนเงินที่สามารถจัดสรรได้อย่างสบาย

3.3 การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา เป็นการประกันชีวิตที่เน้นการให้ความคุ้มครองชีวิตสูงแต่ชำระเบี้ยประกันภัยที่ต่ำ จึงเหมาะสำหรับนักธุรกิจ ผู้ที่มีภาระหนี้สิน และมี

ความเสี่ยงต่อการทำงานในบางช่วงของเวลา เพื่อเป็นเงินทุนหนุนหลังหากเกิดเหตุไม่คาดคิดเพื่อหลักประกันที่มั่นคงสำหรับครอบครัว แบ่งเบาภาระหนี้สิน หรือเพื่อให้ธุรกิจที่ทำอยู่ดำเนินงานได้ต่อไปอย่างราบรื่น

3.4 การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ผลประโยชน์ชัดเจนอย่างเห็นระดับทั้งจากการออมทรัพย์และความคุ้มครองชีวิต มีความคล่องตัวสูงด้วยผลประโยชน์เงินคืนรายปีที่รวดเร็วในอัตราที่สูงและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงช่วยให้คุณวางแผนทางการเงินได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 3 เดือน ตั้งแต่มีนาคม – พฤษภาคม 2551

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การประกันชีวิต หมายถึง การเฉลี่ยความเสี่ยงภัยของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงต่อโรคภัย ต่ออุบัติเหตุหรือการตาย รวมไปถึงการสูญเสียอวัยวะ พิการ (ทุพพลภาพ) และสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยมีบริษัทประกันชีวิตเป็นศูนย์กลางให้ทุกคนมารวมกันเป็นสมาชิก และจ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เรียกว่า “เบี้ยประกันชีวิต” ให้กับบริษัทซึ่งจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางคอยจ่ายเงินก้อนใหญ่ให้กับสมาชิกเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งผู้ที่เป็นสมาชิกทำประกันชีวิตจะเรียกว่า “ผู้เอาประกันชีวิต” ส่วนบริษัทจะเรียกว่า “ผู้รับประกันชีวิต”

การแสวงหาข้อมูลข่าวสารการทำประกันชีวิต หมายถึง การค้นหา สืบเสาะ ข้อมูลเรื่องราว เนื้อหา เกี่ยวกับการประกันชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น เนื้อหาการทำประกันชีวิต ขั้นตอนเกี่ยวกับการรับทำประกันชีวิต การเรียกร้องสิทธิในการทำประกันชีวิต สิทธิประโยชน์ในการทำประกันชีวิต

พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันชีวิต หมายถึง การที่ผู้บริโภคตกลงที่จะผูกพันจ่ายเบี้ยประกันชีวิต เป็นเงินจำนวนหนึ่งตามระยะเวลาที่กำหนดให้แก่บริษัทประกันชีวิต หรือที่เรียกว่า “ผู้รับประกันชีวิต” เพื่อแลกกับการคุ้มครองความเสี่ยงภัยของบุคคล

การตัดสินใจในการทำประกันชีวิต หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตว่าควรจะทำประกันชีวิตหรือไม่ควรทำประกันชีวิต

ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ผู้บริโภคในการทำประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ผู้ที่ทำประกันชีวิต
- ผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิต

ผู้บริโภคประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่ซื้อหรือได้รับการจากผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ

ความคิดเห็นต่อการประกันชีวิต หมายถึง ระดับของการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของบุคคลที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิต อาทิเช่น ความคิดเห็นต่อบริษัทประกันชีวิต ความคิดเห็นต่อการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ความคิดเห็นต่อการทำประกันชีวิต ความคิดเห็นต่อผลประโยชน์ในการประกันชีวิต

ประเภทของการประกันชีวิต ในที่นี้จะกล่าวถึงประเภทสามัญเท่านั้น ซึ่งเป็นประกันชีวิตสำหรับบุคคลทั่วไป แบ่งออกเป็น

1. ประกันชีวิตแบบบำนาญ เป็นการประกันชีวิตที่ช่วยสร้างกองทุนยามเกษียณและกองทุนมรดกสำหรับอนาคตตามที่สามารถกำหนดได้ เพื่อความสุขของชีวิตอย่างสมบูรณ์แบบยามเกษียณ และคนที่รักตลอดไป ด้วยผลประโยชน์เงินคืนแบบรายปีในช่วงก่อนวัยเกษียณ และแบบเงินบำนาญรายเดือนในยามเกษียณ เพื่อเป็นรายได้สำหรับเลี้ยงชีพได้อย่างสบาย พร้อมความคุ้มครองอย่างต่อเนื่องไปตลอดชีพ เพื่อชีวิตที่มั่นคงอย่างมั่นใจ

2. การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตของผู้เอาประกันภัยจากทุกกรณีพร้อมการออมทรัพย์ไปจนอายุครบ 99 ปี เหมาะที่สุดสำหรับผู้ที่ต้องการสร้างกองทุนสำรอง หรือกองทุนมรดกให้กับบุคคลที่รักด้วยจำนวนเงินที่สามารถจัดสรรได้อย่างสบาย

3. การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา เป็นการประกันชีวิตที่เน้นการให้ความคุ้มครองชีวิตสูงแต่ชำระเบี้ยประกันภัยที่ต่ำ จึงเหมาะสำหรับนักธุรกิจ ผู้ที่มีภาระหนี้สิน และมีความเสี่ยงต่อการทำงานในบางช่วงของเวลา เพื่อเป็นเงินทุนหนุนหลังหากเกิดเหตุไม่คาดคิดเพื่อหลักประกันที่มั่นคงสำหรับครอบครัว แบ่งเบาภาระหนี้สิน หรือเพื่อให้ธุรกิจที่ทำอยู่ดำเนินงานได้ต่อไปอย่างราบรื่น

4. การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ผลประโยชน์ชัดเจนอย่างเห็นระดับทั้งจากการออมทรัพย์และความคุ้มครองชีวิต มีความคล่องตัวสูงด้วยผลประโยชน์เงินคืนรายปีที่รวดเร็วในอัตราที่สูงและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงช่วยให้คุณวางแผนทางการเงินได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางข้อมูลประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส กับพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตได้ตระหนักถึงความสำคัญของการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ตลอดจนความคิดเห็นต่อการประกันชีวิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในการวางแผนกิจกรรมการสื่อสารทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการขายประกันชีวิตมากขึ้นอันเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ตลอดจนสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป