

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ในจังหวัดอุทัยธานี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

- 1.1 ความหมายของการประกันชีวิต
- 1.2 ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต
- 1.3 การประกันชีวิตในประเทศไทย
- 1.4 ความสำคัญ และประโยชน์ของการประกันชีวิต
- 1.5 แบบการประกันชีวิต
- 1.6 กฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิต
- 1.7 บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต
- 1.8 จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต
- 1.9 คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี

2. ความรู้เกี่ยวกับกรมการประกันภัย

- 2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของกรมการประกันภัย
- 2.2 บทบาทภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมการประกันภัย
- 2.3 การแบ่งส่วนราชการของกรมการประกันภัย
- 2.4 แผนกลยุทธ์การส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย ปี 2544-2549
- 2.5 แผนกลยุทธ์ของบริษัทประกันชีวิตในการส่งเสริมการตลาดประกันชีวิต
- 2.6 การปรับบทบาท และภารกิจรับผิดชอบของกรมการประกันภัย

3. การอภิปรายกลุ่ม (Focus Group Discussion)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. กรอบความคิดในการวิจัย

ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

1. ความหมายของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตเป็นการช่วยเหลือภัยอันเนื่องมาจากการเสียชีวิตรวมไปถึงการสูญเสีย อวัยวะ พิการ (ทุพพลภาพ) และสูญเสียรายได้ในยามชราโดยที่เมื่อผู้เอาประกันภัยท่านใด ต้องพบกับภัยเหล่านี้ จะได้รับเงินก้อนหนึ่งเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเอง และครอบครัว ซึ่งเงินก้อนนี้จะได้รับจากบริษัทประกันชีวิต

นักการศึกษาได้ให้ความหมาย “การประกันชีวิต” (Life insurance) ไว้ดังนี้

ชูเกียรติ ประมูลผล (2527 : 8) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิต คือ การเฉลี่ยภัยที่เกิดขึ้น แก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยชนิดเดียวกัน หรือร่วมกันไม่ว่าภัยนั้น จะเป็นภัยตามธรรมชาติ หรือเพราะสภาพสังคมก็ตาม

บรรเลง ทับเที่ยง (2527 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า การประกันชีวิต คือ กลไกของสังคม อย่างหนึ่งที่เป็นสื่อกลางในการให้ความคุ้มครองค่าทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ของบุคคลผู้หาเลี้ยง ครอบครัวย ซึ่งได้สัญญาว่า หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงเมื่อใด ก็จะได้รับชำระเงินจำนวนเงิน ประกันภัยที่ตนจะจง เป็นการทดแทนค่าทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ที่สูญเสียไปให้กับครอบครัว

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (2537 : 1) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิต คือการวางแผน ชีวิตที่ดีในปัจจุบัน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีกว่าในอนาคต

ประมวล แก้วไพรี (2535 : 9) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิตเป็นการประกันภัย ที่การจ่ายเงินอาศัการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกัน และกัน ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกัน และร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลผู้ที่ประสบเคราะห์กรรม อันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิต และเพื่อให้บุคคลนั้นมีฐานะทางเศรษฐกิจทางการเงินกลับคืน เข้าสู่สภาพเดิมเหมือนกับไม่มีการสูญเสียใด ๆ เกิดขึ้น

สัมฤทธิ์ รัตนคารา (2526 - 2527 : 1) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิตมีความมุ่งหมาย ให้มีการออมทรัพย์ โดยการสะสมเป็นประจำสม่ำเสมอ จะได้รับความคุ้มครองซึ่งหาก ประสบเคราะห์ร้ายถึงแก่กรรมภายในอายุสัญญา ก็จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งตามที่ตกลง กันไว้ เพื่อ บรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัว บุตร ธิดา หากไม่มีเหตุเกิดขึ้น มีชีวิตอยู่จนครบสัญญา ก็จะได้รับเงินจำนวนที่ตกลงกันไว้ร่วมกับผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ในสัญญา

สุธรรม พงศ์สำราญ (2528 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า การประกันชีวิต คือ กิจการที่เกิดขึ้น เนื่องจากการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมมือ และยอมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนที่เกี่ยวกับ รายได้ที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวของบุคคลกลุ่มนั้น

อำพันธ์ เอ็มอิม (2538 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า การประกันชีวิต คือการให้ความคุ้มครอง การสูญเสียทางเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากการมรณะของบุคคล ซึ่งเป็นสัญญาที่ตกลงกันระหว่าง บริษัทผู้รับประกัน กับผู้เอาประกันว่าทั้งสองฝ่ายจะดำเนินการตามเงื่อนไขในสัญญานั้น

พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2536 ได้ให้ความหมายของการ ประกันชีวิต ว่า หมายถึง การประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคล เป็นเหตุในการจ่าย

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า การประกันชีวิต คือประติญกรรมของมนุษย์ อย่างหนึ่ง มนุษย์ได้คิดค้นวิธีการนี้ขึ้น เพื่อขจัดปัญหาในการดำเนินชีวิตตั้งแต่เกิดไปถึงตาย มนุษย์เกิดมาต้องมีภัย และเผชิญภัยเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จำเป็นต้องหาทางแก้ไข เพื่อให้ภัย ที่เกิดขึ้นนั้นบรรเทา หรือลดน้อยลงในที่สุด การประกันชีวิตจึงเป็นพื้นฐานแห่งความจำเป็น ของมนุษย์

2. ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต

หลังสงครามโลกครั้งที่หนึ่งธุรกิจประกันชีวิตขยายตัวกว้างขวางในยุโรป และอเมริกา พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ทรงมีพระราชดำริว่า ธุรกิจประกันภัย เป็นที่นิยมมากขึ้น จำเป็นต้องบัญญัติให้เป็นธุรกิจที่ต้องขอใบอนุญาตประกอบการ จึงประกาศ ใช้ ใน “พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ.130” เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2454 ระบุมิให้บริษัทรับประกันภัยต่าง ๆ ตั้งขึ้นโดยมิได้รับพระบรมราชานุญาต

ประมวล แก้วไพรี (2535 : 11-14) ได้กล่าวว่า มีหลักฐานที่แสดงถึงวิวัฒนาการของ การประกันชีวิต แม้จะหาได้ยากก็ตามจากหลักฐานที่ปรากฏ แบ่งได้เป็นยุคต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

1. ยุคโบราณ ได้แก่ การกระทำของจีน อียิปต์ อินเดีย
2. เป็นสมัยกลาง อันเป็นยุคสมัยของโรมัน
3. ยุคปัจจุบัน

การประกันชีวิตทั้ง 3 ยุคนี้ ไม่แตกต่างกันนัก เพราะว่าอยู่ในหลักการอันเดียวกันคือ การบรรเทาทุกข์ทางการเงินในสมัยแรก ๆ กิจการดำเนินไปในรูปสมาคมสงเคราะห์ ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อช่วยบุคคลภายในกลุ่มหรือในหมู่บ้านเดียวกัน หรือเพื่อปฏิบัติการกิจทางศาสนา

โดยเก็บเงินจากสมาชิก เช่น พวกกรีกในสมัย 300 ปี ก่อนคริสต์ศักราชที่มุ่งปฏิบัติการตามหลักศาสนามากกว่าอย่างอื่น ต่อมาในสมัยโรมันได้มีการจัดตั้งกิจการประกันชีวิต ซึ่งดำเนินงานในรูปสมาคม การดำเนินงานของสมาคมนี้เป็นรากฐานของการประกันชีวิตอันหนึ่ง กล่าวคือได้มีการรวบรวมเงินไว้สมทบในการฌาปนกิจ และสำหรับเพื่อการเจ็บป่วยของสมาชิก และบุคคลผู้มีเคราะห์กรรมต่าง ๆ ปรากฏว่าได้รับความนิยมจากประชาชนมากจนต้องมีการตรากฎหมายไว้ซึ่งบัญญัติว่า สมาชิกจะถูกตัดจากสมาชิกภาพ และไม่ได้รับความช่วยเหลือถ้าไม่จ่ายเงินค่าบำรุงหรือความมรณะนั้นเกิดจากการกระทำผิดวินัยบาปกรรม และยังระบุไว้ให้สมาชิกอ่านข้อสัญญาโดยละเอียดเสียก่อน เพื่อไม่ให้เกิดข้อพิพาทในอนาคต ถ้ามีข้อสงสัยให้ไปตามโดยทันที เช่นในสมัยจักรพรรดิ Hadrian แห่งเมือง Lanuvium ในปี ค.ศ.100 ซึ่งระบุในกฎหมายว่า “บุคคลใดก็ตามที่เป็นสมาชิกของสมาคม จะต้องอ่านข้อความในสัญญาให้เข้าใจถ่องแท้เสียก่อน เพื่อจะได้ไม่ต้องมาฟ้องร้องในภายหลัง หรือเพื่อจะได้ไม่เป็นข้อที่ทนายทนายจะมาโต้เถียงในอนาคต” และยังระบุไว้ด้วยว่า “บุคคลใดที่ทำลายตัวเองไม่ว่าโดยวิธีใดยอมหมดสิทธิที่จะได้รับชดเชยใช้เงินจากสมาคม”

ในยุคกลาง การประกันชีวิตได้แพร่หลายเข้ามาในยุโรปและมีความเจริญมาก มีวิธีคล้ายคลึงกับปัจจุบัน มีการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพ และอนามัย นอกจากนี้ยังมีความก้าวหน้าไปอีก โดยผู้รับประกันจะยอมจ่ายค่าเสียหายจากอัคคีภัยเรืออัปปางเมื่อปลูสัตว์ตายหรือถูกโจรกรรม นอกจากนี้เราก็ค้นหาหลักฐานได้ยากเป็นระยะเวลาหลายร้อยปีต่อมา แต่ในเวลาเดียวกันการประกันประเภทอื่น ๆ ก็เจริญรุ่งเรืองมากกับการประกันชีวิตด้วย ซึ่งมีความเจริญมาตั้งแต่ครั้งอดีต ยกเว้นการประกันอัคคีภัย ซึ่งเริ่มมีหลังจากได้เกิดไฟไหม้ครั้งใหญ่ในลอนดอนปี ค.ศ.1666 หลักฐานที่พอเชื่อถือได้ว่า ผู้รับประกันที่เป็นเอกชนได้ประกอบการประกันชีวิต ตั้งแต่ศตวรรษที่สิบสี่ แต่มีน้อยมาก และธุรกิจก็เป็นที่ไปโดยนาน ๆ ครั้งหนึ่ง ต่อมาก็ถูกห้ามในอิตาลี จากเหตุผลที่ว่า การประกันชีวิตเป็นการกระทำที่ผิดศีลธรรม เพราะเป็นการเอาชีวิตมนุษย์มาเป็นเดิมพัน และประเทศอื่น ๆ ก็ออกกฎหมายห้ามประกอบการประกันชีวิตโดยมีเหตุผลเดียวกัน เช่นในฝรั่งเศสไม่ยอมให้มีการประกันชีวิต จนกระทั่ง ค.ศ. 1820 Emerigon เขียนไว้ใน ค.ศ. 1783 โจมตีการประกันชีวิตว่า เป็นการพนัน โดยกล่าวว่า “การพนันซึ่งถูกเรียกอย่างไม่ถูกต้องว่าการประกันนั่นเอง” เพราะการประกันการตีราคามนุษย์ที่ไม่อาจประมาณค่าได้ Pothier เขียนราว ๆ ปี ค.ศ. 1760 มั่นใจว่า การประกันชีวิตนั้นขัดกับศีลธรรมอันดีของประชาชน เพราะลักษณะที่สำคัญของสัญญาประกันที่ว่า ผู้เอาประกันรับภาระที่จ่ายค่าที่ประมาณขึ้นของสิ่งที่เอาประกัน คือชีวิตของเสรีชนอันเป็นสิ่งที่ไม่อาจตีราคาได้ เช่นนี้ จึงไม่อาจที่จะมีผลเป็นสัญญา

ประกันได้ แต่ท่านผู้นี้ยอมรับว่าการประกันชีวิตของทาสรวมทั้งการประกันชีวิตของผู้ถูกกักตัวไว้เอาค่าไถ่ และของผู้ถูกลักพาต่ออันตรายที่จะเกิดระหว่างเดินทางกลับบ้าน โดยผู้รับประกันสัญญาจะจ่ายคืนเงินค่าไถ่นั้นให้ ถ้าผู้ถูกกักตัวนั้นได้รับอันตรายระหว่างทางนั้น เป็นการกระทำที่ไม่ขัดต่อศีลธรรม

การประกันชีวิตนั้นไม่ปรากฏว่าถูกห้ามในประเทศอังกฤษ แต่ก็ไม่ได้ได้รับความนิยมชมชอบจากประชาชนเท่าใดนัก เพราะไม่มีสมาคมเพื่อรับประกันเลย จนกระทั่งปี ค.ศ. 1706 เมื่อมีการตั้ง “Amicable Society for a Popetual Assurance Office” นโยบายของสมาคมก็เพียงแต่ว่าจะเก็บเงินบริจาครประจำปีจากสมาชิกทุกคนในจำนวนคงที่ โดยไม่คำนึงถึงอายุหรือสภาพของสมาชิก และใช้เงินก้อนที่สะสมได้นี้จ่ายให้แก่ทายาทของสมาชิกที่ตายตามส่วนอันพอสมควร (ตามสัดส่วน) ของเงินก้อนนั้น แต่ในปี ค.ศ. 1734 สมาคมกำหนดว่าจำนวนเงินที่จะจ่ายให้แก่ทายาทของสมาชิกที่ตายนั้นจะไม่ต่ำกว่า 100 ปอนด์ ถึงแม้จะมีเงื่อนไขเช่นนั้น ก็ยังไม่ทำให้สมาคมได้รับความนิยมจากประชาชนสมาคมแรกที่ตั้งขึ้นเพื่อประกันการสูญเสียชีวิตโดยมีหลักการอันเป็นรากฐานของการประกันชีวิตปัจจุบันคือ “The Eguitable Assurance Society of London” ตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1762 สมาคมนี้เป็นสถาบันแรกที่กำหนดให้จ่ายเงินเบี้ยประกันเปลี่ยนไปตามอายุ และสภาพของผู้เอาประกันกับนับตั้งแต่การก่อตั้งสมาคมการประกันชีวิตก็ได้รับการปรับปรุงดีขึ้นเรื่อย ๆ ตามแบบการอันทันสมัยและก่อตั้งบริษัทดำเนินการตามแนวนี้อีกหลายแห่งในอังกฤษ ซึ่งทำให้ธุรกิจแผ่ขยายกว้างขวางออกไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ

องค์การแรกที่ตั้งขึ้นเพื่อประกันชีวิตในสหรัฐ ก็คือ สมาคมเพื่อประโยชน์ร่วมกันของพระนิกายเพรสบิเทเรียน ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1759 ในรัฐเพนซิลเวเนียได้มีบริษัทร่วมเจ้าของ (Mutual Company) เล็ก ๆ มากมายในแบบคล้าย ๆ กัน ถูกจัดตั้งขึ้นในปลายศตวรรษที่สิบแปดต้นศตวรรษที่สิบเก้า แต่การประกันชีวิตยังมีความสำคัญน้อย และธุรกิจก็มีขนาดเล็ก ในปี ค.ศ. 1815 ศาลรัฐแมสซาชูเซตส์ ได้ตัดสินว่าสัญญาประกันชีวิตมีความสมบูรณ์ตามกฎหมาย (แม้ว่าอัยการจะอ้างเอาศาลของประเทศฝรั่งเศสมาต่อสู้ว่า สัญญาประกันชีวิตนั้นผิดกฎหมาย เพราะเป็นการตีราคาชีวิตของเสรีชนอันมีค่าเหนือกว่าค่าใด ๆ ดังนั้น สัญญาประกันชีวิตจึงเป็นการขัดต่อธรรมชาติ และศีลธรรมอันดีงามของประชาชน) แม้จะมีการตัดสินว่าการประกันชีวิตไม่ผิดกฎหมายก็ตาม แต่สัญญาประกันชีวิตก็ยังถูกระวางสงสัย โดยนักศีลธรรมซึ่งยังเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นการเก็งกำไรชีวิตมนุษย์ การเจริญของกิจการประกันชีวิตเป็นไปอย่างเชื่องช้า จนกระทั่งราว ๆ ปี ค.ศ. 1850 เมื่อประชาชนในสหรัฐประสบความมั่งคั่งขึ้น และเห็นความจำเป็นที่ต้องสร้างความมั่นคงแก่ผู้ที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู จึงหันมานิยมการประกันชีวิต

ดังนั้น หลังจากปี ค.ศ. 1865 กิจการประกันชีวิตก็เจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว มีบริษัทหลายบริษัทตั้งขึ้นมาโดยมีเงินทุน ไม่พอเพียง และบริหารงานอย่างเสี่ยงภัย และโดยวิธีการที่ไม่มั่นคง การปฏิบัติธุรกิจที่เกิดความเสียหายเช่นนี้ ยังผลให้รัฐต้องออกกฎหมายควบคุมการประกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลร้ายแก่ผู้เอาประกันภัยในอนาคต พร้อมกันนี้ การประกันชีวิตก็มีความเจริญอย่างรวดเร็ว การกระทำที่ไม่มั่นคง และไม่สุจริตก็เกิดตามขึ้นมาด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทใหญ่ ๆ ความโลภในธุรกิจทำให้บริษัทประกันจ่ายค่าเสียหายในปีแรกเป็นจำนวนสูงอย่างไม่มีเหตุผล และให้ความสำคัญอย่างอื่น ๆ อีก ซึ่งบริษัทไม่สามารถรักษาสัญญาไว้ได้ ญาติพี่น้องของเจ้าหน้าที่ในบริษัทซึ่งไม่มีความชำนาญ ก็จะได้รับตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบ โดยมีเงินเดือนสูง ๆ

ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจของไทยได้พัฒนา และเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น สถาบันการเงินต่าง ๆ จึงเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน สถาบันที่ดำเนินธุรกิจทางด้านการประกันชีวิต เป็นสถาบันหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่ามีส่วนเกื้อหนุนให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญเติบโตมาโดยตลอด ดังนั้นจะเห็นได้จากอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งมีอัตราสูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในรอบปีที่ผ่านมาเป็นปีที่ประเทศไทยและทั่วโลกเผชิญกับอุบัติเหตุที่รุนแรงหลายต่อหลายครั้ง ทำให้บริษัทประกันชีวิตต้องเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระรัฐบาล โดยการมอบเงินสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันภัยที่ประสบความเดือดร้อน

นอกจากนี้สถาบันการศึกษาของเราในปัจจุบัน ก็ให้ความสำคัญต่อการศึกษาด้านนี้เพิ่มขึ้น โดยมีการเปิดสอนวิชาด้านประกันชีวิต ประกันภัย ขึ้นโดยเฉพาะ ซึ่งเป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้ด้านประกันชีวิตมากขึ้น เพื่อที่จะได้นำการประกันชีวิตไปในทางที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม แต่อย่างไรก็ตามขณะนี้ประเทศไทยมีผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตน้อยมากคือมีเพียง 14 % ของประชากร ซึ่งผิดกับประเทศที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจสูง เช่น ประเทศญี่ปุ่น อเมริกา ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตกันเกือบทุกคน และมีคนละหลาย ๆ กรรมสิทธิ์ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการขยายตัวด้านประกันชีวิต

ในประเทศไทยยังมีโอกาสอีกมากในอนาคต หากคนในประเทศของเรามีความรู้ด้านประกันชีวิตมากขึ้น

3. การประกันชีวิตในประเทศไทย

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (2537 : 5) ได้กล่าวว่า ธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทยปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร จากบริษัทต่างประเทศ ได้เริ่มเข้ามาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งได้เคยมีรับสั่งเมื่อครั้งได้ติดต่อซื้อเครื่องพิมพ์จากต่างประเทศว่า ควรประกันการขนส่งระหว่างเดินทางในเรือด้วย ซึ่งตรงกับ ชูเกียรติ ประมูลผล (2517 : 19) กล่าวว่า การประกันชีวิตในประเทศไทยเริ่มมีมาในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยที่อังกฤษส่งคณะทูตมาเจริญสัมพันธไมตรี และถือโอกาสเดียวกันนี้กราบบังคมทูลขอพระราชทานุญาต ให้บริษัท เอควิตาเบิล แอสซัวร์นส์ โซไซตี้ ออฟ ลอนดอน (The Equitable Assurance Society of London) ตั้งในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ เมื่อปี พ.ศ. 2305 แต่งตั้งตัวแทนประกอบการประกันชีวิตขึ้นในประเทศไทย โดยมีสมเด็จพระเจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ ได้ทรงเอาประกันชีวิตรายแรก แต่การประกันชีวิตในสมัยนั้นไม่เจริญเท่าที่ควร เพราะประชาชนส่วนมากยังไม่เข้าใจธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งต่อมาบริษัทใหญ่ในกรุงลอนดอน เห็นว่า ถ้าดำเนินธุรกิจต่อไปก็ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย จึงถอนตัวแทนประกันชีวิตออกไป แต่ยังคงรักษาผลบังคับ และบริการตามเงื่อนไขเดิม ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ระยะแรกมิได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น ประชาชนยังไม่เข้าใจหลักการที่แท้จริงในการบริการประเภทนี้ด้วย

พิสิษฐ์ สุขะวณิชย์ (2520 : 23 - 25) ได้กล่าวว่า หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ธุรกิจประกันชีวิตในยุโรป และอเมริกา ได้ขยายตัวกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของการประกันชีวิต การประกันชีวิตได้แพร่ขยายกิจการเข้ามาในประเทศไทยอีกในปลายรัชกาลที่ 6 จนถึงต้นรัชกาลที่ 7 มีการติดต่อขออนุญาตประกอบการประกันชีวิตในประเทศไทย รัฐบาลเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และความผาสุกของประชาชน จึงได้กำหนดธุรกิจประกันชีวิตไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เมื่อปี พ.ศ. 2471 หลังจากนั้น ต่อมากระทรวงพาณิชย์และคมนาคม จึงได้ตรากำหนดเงื่อนไขการขออนุญาตประกอบธุรกิจการประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ ได้รับจดทะเบียน และประกอบการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรกเมื่อ พ.ศ. 2473 ได้แก่บริษัท เกร็ท อีสเตอร์นไลฟ์ แอสซัวร์นส์ (Great Eastern Life Assurance Company Limited) และบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศอื่น ๆ ได้จดทะเบียน ต่อมาตามลำดับ รวมเป็นบริษัทต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการประกันชีวิตในยุคแรกนั้น รวม 5 บริษัท โดยยังไม่มีบริษัทของคนไทยเลย (จนกระทั่งผลจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้เกิดขึ้น บริษัทต่างประเทศได้เลิกกิจการไปโดยปริยาย ซึ่งยังผลความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพราะไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้) ต่อมาหลังจาก

สงครามโลกครั้งที่ 2 ผ่านพ้นแล้วระยะหนึ่ง บริษัทไชน่า อินเตอร์โกลีเตอร์ และบริษัท อินเตอร์ เนชั่นแนล จึงได้กลับมาเข้าดำเนินการใหม่อีก

ในปี พ.ศ. 2485 จึงมีบริษัทประกันชีวิตของคนไทย ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประกัน ชีวิต 2 บริษัท ในระยะเริ่มต้นของการประกันชีวิตในประเทศไทยนั้นยังมีได้มีกฎหมายมาควบคุม เกี่ยวกับการเงินสำรอง และการลงทุน อีกทั้งนายทุนผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตก็ยังไม่เข้าใจ หลักการประกันชีวิต ตัวแทนได้รับการอบรมไม่เพียงพอ เพราะนักวิชาการมีไม่พอที่จะให้ คำแนะนำ และบริษัทไทยในขณะนั้นก็ได้มุ่งหน้าทำกันอย่างจริงจังนัก บริษัทที่จดทะเบียน ประกอบกิจการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรก คือ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485

ธุรกิจประกันชีวิตเฟื่องฟูขึ้นหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ราวต้นปี พ.ศ. 2490 บริษัท ไทยประกันชีวิตประกันภัยและคลังสินค้า จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนดำเนินการประกันภัย และ ประกันชีวิตเป็นบริษัทแรก ต่อจากนั้นจึงได้มีบริษัทอื่น ๆ ก้าวเข้ามาสู่ธุรกิจประกันชีวิตเพิ่มขึ้น อีก 9 บริษัท นอกเหนือจากสาขาบริษัทต่างประเทศอีก 2 บริษัทที่เลิกกิจการไปตอนสงครามโลก ครั้งที่ 2 หวนกลับมาดำเนินการธุรกิจใหม่ จนถึงปลายปี พ.ศ. 2494 ทางราชการเห็นว่าบริษัท ประกันชีวิตที่มีอยู่ 12 บริษัท (ไม่รวมบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด) ในขณะนั้นเพียงพอ แก่การให้บริการแล้ว จึงงดการอนุญาตให้เปิดบริษัทประกันชีวิตนับแต่นั้นเป็นต้นมา จนถึง ปี พ.ศ. 2519 จึงมีบริษัทประกันชีวิตใหม่ได้รับอนุญาตจดทะเบียนดำเนินการขึ้นอีกหนึ่งบริษัท

ในระยะเริ่มดำเนินการของบริษัทประกันชีวิต หลายบริษัท ทำการโฆษณาอย่างผิด หลักการ เช่น คำนวณเงินปันผลในรูปของดอกเบี๊ยะ และแจกแจงเป็นตัวเลขไว้ในระเบียบการ และ มีบางบริษัทระบุไว้ในกรมธรรม์ถึงจำนวนเงินประกันภัยรวมกับเงินปันผลที่คำนวณในรูปดอกเบี๊ยะ ซึ่งอาจจะมิได้จริงใจ หากแต่เป็นความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้บริหารงานก็เป็นได้ การขาย กรมธรรม์ประกันชีวิตในสมัยนั้น ส่วนมากตัวแทนจะออกขายในต่างจังหวัดเป็นส่วนมาก และ ในการขายกรมธรรม์ มักจะทำการขายในรูปของการใช้สิทธิพลโกงใจ เช่น ตัวแทนจะเข้าหา ศูนย์อิทธิพล ซึ่งจะเป็เจ้าหน้าทีทางราชการสามารถให้คุณให้โทษแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ เจ้าหน้าทีบางคนไม่ได้ผลตอบแทนอะไรมากนัก จากการแนะนำดังกล่าว การเสนอขายจะเป็นไป ในรูปของการประชุมแนะนำประโยชน์ของการประกันชีวิต เมื่อเสร็จจากการประชุมแนะนำ สินค้าเรียบร้อย ก็จะชักชวนให้ซื้อ การขายวิธีนี้มักจะขายได้ครั้งละเป็นจำนวนสิบ ๆ ราย บางครั้งถึง 40 - 50 คน ก็มีผู้ซื้อกรมธรรม์เหล่านั้นอาจจะไม่ทราบในรายละเอียดอะไรมากนัก

หลาย ๆ คนอาจซื้อด้วยความเกรงใจ หรือเห็นแก่ผู้แนะนำ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และในบางครั้งก็ถูกบังคับให้ซื้อหลาย ๆ อัตราการขาดอายุกรรมธรรมจึงค่อนข้างสูง

ต่อมาอีก 3 - 4 ปี พนักงานรุ่นใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสนใจในธุรกิจประกันชีวิตอย่างจริงจัง ก็เริ่มทำการศึกษา และพบว่าการค้าเนินการเริ่มผิดพลาดตั้งแต่การกำหนดอัตราเบี้ยประกันชีวิต ซึ่งไม่ทราบที่มาที่แท้จริง เป็นการคัดลอก และดัดแปลงตามที่คิดว่าจะทำให้ขายได้ ทั้งเงื่อนไขกรรมธรรมก็เป็นเงื่อนไขที่แปลงมาจากกรรมธรรมของบริษัทต่างประเทศ ซึ่งการแปลงก็ผิดไปจากความเป็นจริง สำหรับประเทศที่เจริญแล้วก็ได้เรียนรู้ และได้ปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า การประกันชีวิตในประเทศเจริญก้าวหน้าขึ้นมาก ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจของชุมชน และการบริหารงานของบริษัท

ในราวปี พ.ศ.2508 ประวัติ ศาสตรได้บันทึกความล้มเหลวของบริษัทประกันชีวิตที่ก้าวหน้ารวดเร็วบริษัทหนึ่ง ด้วยการถูกสั่งปิดจากกระทรวงพาณิชย์ เป็นเหตุให้ภาพพจน์ในกิจการประกันชีวิตขาดความเชื่อถือ และต่อมาปี พ.ศ. 2510 ทางการได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต เพื่อควบคุมการค้าเนินงานของบริษัทประกันชีวิต ทำให้บริษัทประกันชีวิตเริ่มใช้หลักวิชาการมากขึ้น พระราชบัญญัติควบคุมการค้าเนินงานประกันชีวิตมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตก้าวหน้า เพราะทางการเข้าควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย มีหลักเกณฑ์การจัดเงินสำรองกรรมธรรม และการลงทุนที่ถูกต้อง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2512 ทางการได้ประกาศปิดบริษัทประกันชีวิตลงอีกบริษัทหนึ่ง เพราะไม่สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ อันเป็นผลกระทบต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตไทยไม่น้อย ซึ่งปัจจุบันนี้ยังคงมีบริษัทประกันชีวิตไทย จำนวน 26 บริษัท และบริษัทต่างประเทศอีก 1 บริษัท ที่ยังคงดำเนินธุรกิจอยู่ตามปกติ คาดว่าในอนาคต จะไม่มีบริษัทประกันชีวิตถูกเพิกถอนใบอนุญาตอีก เพราะการควบคุมที่รัดกุมของทางราชการ และนโยบายที่จะมิให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีจำนวนหลายแสนคน อีกทั้งผู้บริหารงานบริษัทต่าง ๆ ก็ได้รับประสบการณ์มากขึ้น

บริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีอยู่ 26 บริษัท (กรมการประกันภัย, 2546 : 138-144) ด้วยกัน คือ

1. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท พรุเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

6. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
7. บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
8. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
9. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
10. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอต ประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด
13. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
14. บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสicurันส์ จำกัด
15. บริษัท ธนชาติธุรกิจประกันชีวิต จำกัด
16. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด
17. บริษัท สยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด
18. บริษัท กรุงไทย แอควา ประกันชีวิต จำกัด
19. บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด
20. บริษัท มิลเลียมไลฟ์อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
21. บริษัท ไอเอ็นจี เอ็นน่า โอสดสภาประกันชีวิต จำกัด
22. บริษัท เจนเนอราลี ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด
23. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสicurันส์ จำกัด
24. บริษัท ทีพีไอ ประกันชีวิต จำกัด
25. บริษัท แอ็ดวานซ์ เอ็มแอลซี แอสicurันส์ จำกัด
26. บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด

นอกจาก 26 บริษัท ดังกล่าวแล้ว ยังมีบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด ทำหน้าที่
 ด้านรับประกันภัยต่อจากบริษัทภาคี 26 บริษัท เพื่อเป็นการสงวนเงินตราไว้ในประเทศ และ
 เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งมีผู้บริหารเป็นคนไทย และในขณะนี้ได้รับอนุญาตจาก
 นายทะเบียนประกันชีวิต และนายทะเบียนประกันวินาศภัย ให้ดำเนินการธุรกิจประกันภัยอุบัติเหตุ
 เอื้ออาทรขึ้นอีกประเภทหนึ่ง โดยได้เริ่มจำหน่ายตั้งแต่วันที่ 13 กันยายน 2546 เป็นต้นไป

4. ความสำคัญ และประโยชน์ของการประกันชีวิต

การพัฒนาคุณภาพของประชาชน ถือเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลทุกยุค ทุกสมัยให้ความสำคัญมาโดยตลอด ทั้งนี้รัฐบาลได้จัดสรรเงินงบประมาณ เพื่อดำเนินการในลักษณะต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การให้การศึกษ การให้บริการด้านสาธารณสุข การจัดสวัสดิการทางสังคม ฯลฯ

รัฐพยายามหาวิธีการต่าง ๆ มาเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับประชาชน ซึ่งในบรรดาระบบต่าง ๆ ที่รัฐให้การสนับสนุนและส่งเสริมนั้น การประกันชีวิตนับว่าเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่เหมาะสมในการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว เพราะการประกันชีวิต นอกจากจะมีลักษณะของการให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตแล้ว ยังมีลักษณะของการออมทรัพย์รวมอยู่ด้วย ดังนั้นเบี้ยประกันจึงนับว่าเป็นแหล่งเงินทุนระยะยาวที่สำคัญ ในการพัฒนาประเทศ เพราะเงินออมส่วนนี้บริษัทประกันชีวิตได้นำไปลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ภายในขอบเขตของกฎหมาย ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (2537 : 10) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประกันชีวิตว่า การประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันอันมั่นคงให้กับผู้เอาประกันภัย หากประชาชนคนไทยทุกคนมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ที่เป็นหลักประกันรายได้ในการดำรงชีวิต สังคมไทยคงจะเป็นสังคมที่น่าอยู่ ปัญหาต่าง ๆ ทางสังคมในปัจจุบันคงจะมีน้อย เพราะการประกันชีวิตให้ประโยชน์ต่อบุคคล ต่อครอบครัว ต่อธุรกิจ ต่อสังคม และประเทศชาติ

ประมวล แก้วไพรี (2535 : 23 - 27) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการประกันชีวิต ไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ส่วนบุคคล 6 ประการ

1.1 เงินทุนสำหรับใช้หนี้ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดจากการพยาบาลผู้เอาประกันก่อนมรณะ และหนี้สินอื่น ๆ เช่น

1.1.1 ค่ารักษาพยาบาล ขณะที่ผู้เอาประกันป่วยเข้ารับการรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ค่าบริการของแพทย์ และพยาบาล

1.1.2 ค่าใช้จ่ายในการทำศพ

1.1.3 หนี้สินส่วนตัวเล็ก ๆ น้อย ๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในบ้าน และทรัพย์สินเช่าซื้อที่ยังมิได้ชำระราคา

1.1.4 หนี้สินอื่น ๆ ที่ไม่มีใบสำคัญแสดงหนี้

1.1.5 ค่าทนายเพื่อจัดการมรดก และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ

การนั้น

1.2 เพื่อเป็นรายได้พิเศษในระหว่างที่ผู้รับประโยชน์ ปรับปรุงตัวให้เหมาะสมกับสภาพหลังจากที่ผู้นำครอบครัวล่วงลับไปแล้ว น้อยคนที่สามารถเปลี่ยนสภาพความเป็นอยู่ จากสมัยที่หัวหน้าครอบครัวยังมีชีวิตอยู่ได้ง่าย ๆ ฐานะของผู้รับประโยชน์ ภายหลังความมรณะของผู้เอาประกันภัยย่อมผิดแผกไปกว่าเดิม เช่น มีรายได้น้อยลง เช่นนี้จะให้บุคคลเหล่านั้นยอมรับสถานการณ์ใหม่ ๆ ในทันทีทันใดมิได้ จะต้องใช้เวลาพอสมควร เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และในระยะนี้รายได้ของผู้รับประโยชน์ ก็ไม่ควรแตกต่างกับขณะที่หัวหน้าครอบครัวยังมีชีวิตอยู่ เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงตัวเข้ากับเหตุการณ์จะนานเท่าใด ย่อมขึ้นอยู่กับมาตรฐานการทรงชีพที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าเปลี่ยนแปลงน้อยใช้เวลาเพียงปีเดียวหรือน้อยกว่านั้นก็ควรจะเพียงพอ

1.3 รายได้ในระหว่างที่ผู้รับประโยชน์ ยังไม่สามารถหาเลี้ยงชีพเองได้ หลังจากภรรยา และบุตรปรับปรุงตัวได้แล้ว เงินที่บริษัทจะจ่ายให้ก็ควรลดลง ควรมีรายได้น้อยกว่าจะหาเงินได้เอง ปัญหาที่ว่าควรจ่ายให้เท่าไร และนานเท่าใดนั้น มีความเห็นดังนี้ คือ

1.3.1 เงินที่จ่ายควรเพียงพอแก่ความจำเป็น อย่างน้อยที่สุด เงินได้จากบริษัทต้องมากพอที่จะช่วยให้ครอบครัวสามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อนและช่วยให้ภรรยาสามารถเลี้ยงดูอบรมบุตรได้เต็มที่ ในระยะที่กำลังเจริญเติบโต เด็กอาจหางานทำได้ ในเวลาว่างเพื่อช่วยครอบครัว แต่ต้องไม่มากเกินไปจนถึงกับบั่นทอนสุขภาพ และการศึกษาของเด็ก ในระยะนี้การประกันชีวิตเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ความประสงค์ดังกล่าว บรรลุถึงจุดหมาย

1.3.2 การคำนวณระยะเวลาที่ได้รับเงินได้พิเศษจากบริษัท ควรคำนึงถึงว่าเวลานี้เด็กอายุเท่าไร และจะได้รับการศึกษาถึงขั้นไหน โดยทั่วไปถ้ามีบุตรหลายคน ควรให้มีรายได้พิเศษจนกระทั่งบุตรคนสุดท้ายมีอายุได้ 18 ปี และเงินได้พิเศษอาจลดลง เมื่อบุตรแต่ละคนสามารถประกอบอาชีพได้แล้ว ถ้าเด็กต้องได้รับการศึกษาถึงขั้นมหาวิทยาลัยก็ต้องให้เงินอุดหนุนเป็นเวลานานขึ้น ในกรณีเช่นนี้ค่าใช้จ่ายระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัย อาจเตรียมไว้ โดยความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันชีวิต เพื่อการศึกษาก็ได้

1.4 รายได้สำหรับภรรยา ความต้องการอันดับแรกของ ครอบครัวภายหลังความมรณะของหัวหน้าครอบครัว คือ รายได้ที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับประโยชน์ ในระหว่างที่กำลังปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ และยังช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ครอบครัวจะต้องสามารถดำรงอยู่ร่วมกันต่อไป โดยไม่แตกแยก ภรรยาบัดนี้ต้องเป็นหัวหน้าครอบครัว รายได้ของทุกคน ในครอบครัว ต้องนำมารวมเข้าด้วยกันเป็นกองกลาง แม้เด็ก ๆ จะสามารถช่วยตัวเองได้แล้ว ภรรยายังมีความจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรายได้ลดลงมากแล้ว เพราะเมื่อแต่งงานแล้ว



ผู้หญิงมักจะละทิ้งงานเดิม ยิ่งอายุมากขึ้นความชำนาญจะลดน้อยลง ในที่สุดก็จะไม่แตกต่างอะไรกับคนที่ไม่เคยทำงาน หรือมีความชำนาญมาก่อน การหางานย่อมเป็นการยาก และงานที่จะทำได้ก็เป็นประเภทที่หารายได้ไม่พอเพียง สามีจึงจำต้องหารายได้ไว้ให้ภรรยาตลอดชีวิต รายได้นั้นควรพอเพียง แต่ไม่จำเป็นมากจนผู้รับประโยชน์ไม่ต้องช่วยตนเองเสียเลย

1.5 ความจำเป็นอย่างอื่น ๆ ครอบครัวอาจมีความจำเป็นพิเศษบางประการ เช่น

1.5.1 ค่าใช้จ่ายในการไถ่ถอนทรัพย์ที่จำนองไว้ ในกรณีที่หัวหน้าครอบครัวถึงแก่กรรม โดยที่ยังไม่ทันได้ไถ่ถอนทรัพย์จำนอง ภาระแห่งการชดใช้หนี้ดังกล่าวย่อมจะตกอยู่กับภรรยา หรือทายาท รายได้จากการประกันชีวิต จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้เป็นอย่างมาก

1.5.2 ความจำเป็นในการศึกษา รายได้ที่ภรรยาได้รับควรจะใช้จ่ายต่อไป และพอสำหรับการศึกษาระดับมัธยมของบุตร และถ้าประสงค์จะให้บุตรได้รับการศึกษาถึงขั้นมหาวิทยาลัย ก็ต้องมีรายได้พิเศษเพื่อการนี้

1.5.3 การใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉินเป็นความจำเป็นที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดหมาย เช่น การเจ็บป่วย การซ่อมแซมบ้าน หรือเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ

1.6 ความจำเป็นในวัยชราสามีที่รอบคอบมักมีการประกันชีวิตของตนเอง เพื่อไม่เป็นที่เดือดร้อนแก่บุตร และภรรยาที่จะต้องมาอุปการะตัวเอง โดยการเตรียมรายได้ไว้ใช้จ่ายในยามชราภาพ หรือที่เรียกว่า “บำนาญ” วิธีนี้ก็อาจจะกระทำได้โดยการประกันชีวิตในแบบเงินได้ประจำ เงินบำนาญนี้ บริษัทจะจ่ายให้ตลอดชีวิตของผู้เอาประกันภัย หรืออาจคลุมถึงตัวภรรยา ก็ได้

2. ประโยชน์ส่วนธุรกิจ

การประกันชีวิตย่อมมีส่วนช่วยส่งเสริมธุรกิจอยู่มาก กล่าวคือ

2.1 ประกันความเสียหายที่เกิดแก่วิสาหกิจ อันเนื่องมาจากความมรณะของเจ้าของ ความเจริญของธุรกิจย่อมขึ้นอยู่กับจำนวนเงินทุนที่จะใช้ในการดำเนินงานประการหนึ่ง และความสามารถของผู้เป็นเจ้าของอีกประการหนึ่ง ความมรณะของเจ้าของธุรกิจอาจทำให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักได้ เจ้าหน้าชดความเชื่อมั่นในความเป็นอยู่ของธุรกิจนั้น อาจไม่ยอมให้สินเชื่อ หรือให้กู้ยืมเงินเพิ่มขึ้น หรือไม่ยอมขยายระยะเวลาในการกู้ยืมออกไป ค่าความนิยมของธุรกิจอาจเสื่อมลง การดำเนินธุรกิจอาจไม่ราบรื่น และอาจต้องเลิกล้มในที่สุด แต่ถ้าเจ้าของกิจการมีการทำประกันชีวิตไว้ เงินที่บริษัทประกันชีวิตจ่ายมาอาจแก้ปัญหาดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

เลขทะเบียน.....	125588
วันที่.....	
เลขหมู่หนังสือ.....	

ทำให้ธุรกิจสามารถประกอบการต่อไปได้ตามปกติ การประกันชีวิตนั้นเป็นที่นิยมกัน ในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องการกู้ยืมเงิน จากธนาคาร หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ บางธนาคารมีระเบียบให้ลูกค้าของตนจัดให้มีการประกันชีวิตก่อนที่จะมีการกู้ยืมเงิน

2.2 การจัดให้มีบำนาญแก่ลูกจ้าง นายจ้างอาจโอนความรับผิดชอบที่จะต้องจ่ายเงินบำนาญแก่ลูกจ้าง โดยการประกันเงินได้ประจำแบบบำนาญแก่ลูกจ้างก็ได้

2.3 การจัดให้มีการประกันการชำระหนี้ ในกรณีที่มีการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ หรือด้วยวิธีผ่อนชำระความมรณะของลูกค้าอาจเกิดขึ้นก่อนที่จะได้ชำระหนี้สินเสร็จสิ้น ในทางปฏิบัติผู้ขายสินค้าอาจทำหน้าที่ขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ในจำนวนเงินเอาประกันเท่ากับจำนวนหนี้ที่ผู้เอาประกันกับค้างชำระอยู่ ถ้าเป็นการขายแบบผ่อนชำระควรทำเป็นแบบประกันชำระระยะเวลาที่ลดลง

3. ประโยชน์ต่อสังคม

การประกันชีวิตดังที่ทราบกันอยู่แล้วว่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมเป็นอย่างมาก กล่าวคือ

3.1 การประกันชีวิตเป็นหลักประกันความมั่นคง ในทางธุรกิจเป็นการประกันความสูญเสียที่มีได้คาดฝันไว้ ด้วยเบี้ยประกันเพียงเล็กน้อย นักธุรกิจตกลงจะจ่ายเบี้ยประกันกับจำนวนหนึ่งแก่บริษัทประกันชีวิต ซึ่งสัญญาว่าจะชดใช้เงินจำนวนหนึ่งให้เพื่อทดแทนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เช่น อัคคีภัย อาจทำลายทรัพย์สิน และสินค้าได้มากมาย แต่ถ้ารู้ตัวก่อนว่า จะเกิดอัคคีภัยขึ้นก็ไม่จำเป็นต้องประกัน เพราะอาจดำเนินการป้องกันไว้ก่อน แต่ไม่มีใครล่วงรู้เหตุการณ์ ในอนาคตว่าจะเกิดภัยขึ้น ดังนั้นจึงมีนักธุรกิจบางคนนำสถิติมาใช้ในการคาดคะเนความเสียหายต่าง ๆ

3.2 การประกันเป็นการช่วยสร้างเครดิตของผู้เอาประกันกับ ในการกู้ยืมเงินการให้เครดิตเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ ในปัจจุบันการประกันมีส่วนช่วยอยู่มาก เช่น การจำนองบ้าน ผู้รับจำนองจะตัดสินใจรับจำนองได้ง่ายขึ้น ถ้าหากว่าทรัพย์สินที่จำนองมีประกันอัคคีภัย

สรุปประโยชน์และความสำคัญของการประกันชีวิต

ประโยชน์ และความสำคัญ คือช่วยสร้างหลักประกันและความมั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันกับและครอบครัว ช่วยให้เกิดการออมทรัพย์ซึ่งจะเป็นแหล่งระดมเงินทุนในการนำไปพัฒนาประเทศ และผู้เอาประกันกับสามารถนำเงินค่าเบี้ยประกันกับของการประกันชีวิตที่มี

ระยะเวลาเอาประกันภัยไม่ต่ำกว่า 10 ปี ไปหักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ไม่เกิน 50,000 บาท

5. แบบการประกันชีวิต

แบบการประกันชีวิตมีมากมายหลายแบบด้วยกัน แต่ละแบบจะมีลักษณะความคุ้มครอง และให้ผลประโยชน์แตกต่างกันออกไป เป็นผลให้อัตราเบี้ยประกันภัยแตกต่างกันด้วย ฉะนั้นผู้ซื้อควรจะต้องเลือกซื้อแบบการประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการ

กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ (2535 : 7) และอำนาจ สุทเวชย์ (2535 : 11) ได้กล่าวถึง แบบการประกันชีวิตขั้นพื้นฐานไว้ตรงกันว่า มี 4 แบบ คือ

1. การประกันแบบชั่วระยะเวลา (Term life insurance) คือ การประกันชีวิต ที่ผู้รับประกัน สัญญาว่าจะจ่ายเงินจำนวนซึ่งเอาประกันไว้ให้กับผู้รับประโยชน์ ถ้าหากผู้เอาประกันภัยถึงแก่กรรมภายในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา

2. การประกันแบบตลอดชีพ (Whole life insurance) คือ การประกันชีวิตที่ผู้รับประกันภัย สัญญาว่าจะจ่ายเงินจำนวนซึ่งเอาประกันไว้ให้กับผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่กรรม โดยไม่คำนึงว่าความมรณะจะเกิดขึ้นเมื่อใด

3. การประกันแบบสะสมทรัพย์ (Endowment life insurance) คือ การประกันชีวิตที่ผู้รับประกันสัญญาว่าจะจ่ายเงินซึ่งเอาประกันไว้ให้กับผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยถึงแก่กรรมภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในสัญญา หรือจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อมีชีวิตตลอดจนครบสัญญา

4. การประกันแบบเงินได้ประจำ (Annuity life insurance) คือ การประกันภัยชีวิต ที่ผู้รับประกันสัญญาว่า จะจ่ายเงินได้ประจำ หรือบำนาญให้แก่ผู้เอาประกันภัยตลอดชีพ หรือชั่วระยะเวลาหนึ่ง เริ่มแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถประกอบอาชีพได้ เนื่องจากความชรา เงินได้ประจำ หรือบำนาญอาจจ่ายเป็นรายปี รายครึ่งปี หรือรายเดือน ก็ได้ ตามข้อตกลงระหว่างบริษัทผู้รับประกันภัย กับผู้เอาประกันภัย

จากแบบประกันชีวิตที่กล่าวข้างต้น ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสินค้าที่บริษัทประกันชีวิตนำเสนอแก่ประชาชน โดยมอบหมายให้ตัวแทนประกันชีวิต เป็นผู้ประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำแบบต่าง ๆ ของการประกันชีวิต ให้กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งบุคคลที่ตัวแทนไปพบ เพื่ออธิบายรายละเอียด หรือให้คำแนะนำ คือ ผู้ตัดสินใจว่าจะตกลงซื้อกรมธรรม์แบบใด หรือทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทหรือไม่ และตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นคนกลางที่ทำหน้าที่

รับผิดชอบในขั้นตอนการทำประกันชีวิตของลูกค้าโดยให้ความสะดวกต่าง ๆ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต

6. กฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิต

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 83 ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือเป็นนายหน้าประกันชีวิต โดยมีได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนประกันชีวิต ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ระบุด้วยว่าเป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทใด การกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือกระทำการเป็นนายหน้าประกันชีวิต คือ การชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท หรือกระทำการชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทโดยหวังบำเหน็จเนื่องจากการนั้น และคำว่าบริษัทในที่นี้หมายความว่าถึงเฉพาะบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตเท่านั้น

บรรเลง ทับเที่ยง (2535 : 144 - 152) ได้กล่าวถึงความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีกฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการเอาประกันภัย โดยมีมูลเหตุความเป็นมา ดังนี้ คือ การประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินอย่างหนึ่งที่ประชาชน ได้อาศัยเป็นหลักประกันทางการเงิน เมื่อยามได้รับเคราะห์กรรม อันเนื่องมาจากความตายของผู้มีรายได้ และครอบครัว จึงเป็นความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการเอาประกันภัยนั้น

เมื่อ พ.ศ. 2471 กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ได้ประกาศเงื่อนไขการรับใบอนุญาตประกอบการประกันชีวิต โดยอาศัยพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัย หรือความผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ. 2471 ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ ผู้ประกอบการจะต้องได้รับอนุญาต หรือสัมปทานจากกระทรวง และห้ามมิให้บุคคลใดประกอบการ เว้นแต่ได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ต่อมาหลังสงครามโลกครั้งที่สองยุติ จึงได้มีบริษัทประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการประกันภัย เป็นเหตุให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างขาดระเบียบควบคุมที่รัดกุม อันเป็นเหตุให้มีบริษัทประกันชีวิตต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาตไป 2 บริษัท ในเวลาต่อมา นอกจากนั้นยังมีองค์การที่แอบแฝงมาในรูปสมาคมทำกิจการคล้ายการประกันชีวิต และเกิดความเข้าใจผิดพลาดทำความเสียหายแก่สาธารณชนผู้ใช้บริการ และทำให้เสื่อมเสียถึงชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิตอันเป็นทางนำไปสู่การออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตในเวลาต่อมา โดยมีพระราชบัญญัติประกันชีวิต ตามลำดับ ดังนี้

1. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510

จากความพยายามของกลไกรัฐที่เห็นว่า การขาดระเบียบกฎหมายที่รัดกุมจะเป็นช่องทางทำให้ประชาชนได้รับความเสียหายมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2510 เมื่อวันที่ 15 เมษายน รัฐสภา ได้ผ่าน พระราชบัญญัติประกันชีวิต และไม่ได้ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องบัญญัติกฎหมายควบคุมกิจการประกันชีวิตขึ้นโดยเฉพาะ โดยถึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย และส่งเสริมกิจการประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะการประกันชีวิตนอกจากเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินของผู้เอาประกันภัยแล้ว ยังเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศอีกด้วย

จากคำปรารภในหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัตินี้กล่าวว่า อาจวิเคราะห์ได้เป็น 2 นัย คือ (1) สร้างความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต และ (2) ป้องกันมิให้ผู้เอาประกันภัยเสียเปรียบ และไม่ได้ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร จุดประสงค์ที่แท้จริงในการออกกฎหมายควบคุมธุรกิจนั้น มีวัตถุประสงค์ทั้งในเชิงควบคุม และส่งเสริมธุรกิจไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดระเบียบอันดีงาม ระบบป้องกันจัดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม หรือป้องกันการผูกขาด กึ่งผูกขาด ฯลฯ แต่ในที่นี้จะชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนจัดตั้งบริษัทประกันชีวิต จนถึงการควบคุมทางการเงินของบริษัท การปฏิบัติของทั้งบริษัท และตัวแทนนายหน้าประกันชีวิต กับการควบคุม และบทลงโทษ โดยย่อ

2. พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. 2535

เมื่อต้นปี พ.ศ. 2535 กระทรวงพาณิชย์ ได้เสนอสภานิติบัญญัติให้พิจารณา พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แทนพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้เห็นชอบประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2535 ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 เป็นพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 นั้น โดยให้เหตุผลสรุป ได้ว่าพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ได้ใช้บังคับมานานแล้ว มีบทบัญญัติหลายมาตราที่ไม่เหมาะสมกับกาลสมัยที่ธุรกิจประกันชีวิตได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตของธุรกิจ จึงต้องเพิ่มเติมแก้ไขกฎหมายให้รัดกุม และเหมาะสมกับสภาพธุรกิจทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ทั้งเพื่อให้เกิดความมั่นคงแก่การประกอบธุรกิจประกันชีวิตโดยให้รัฐมนตรีมีอำนาจสั่งให้เพิ่มทุน ถอดถอนกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบ การดำเนินงานของบริษัทได้

3. ผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต

โดยกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ เป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และมีอำนาจในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกกฎกระทรวง ออกประกาศ และกำหนดกิจการอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยมีอธิบดีกรมการประกันภัยเป็นผู้บริหาร และมีอำนาจตามกฎหมาย ในการนี้ อธิบดีกรมการประกันภัยจะเป็นนายทะเบียน โดยตำแหน่ง หรือจะมอบหมายให้บุคคลอื่นใดก็ได้ โดยระบุอำนาจของนายทะเบียนออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 อำนาจในการบริหารตามกฎหมาย
- 3.2 อำนาจในการออกใบอนุญาต หรือเพิกถอนใบอนุญาต
- 3.3 อำนาจในการตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบการ
- 3.4 อำนาจในการขอรายงานต่าง ๆ และสถานการณ์เงินของบริษัท
- 3.5 อำนาจในการอนุมัติแบบกรมธรรม์ และอัตราเบี้ยประกันภัย
- 3.6 อำนาจในการสืบสวนการร้องทุกข์
- 3.7 อำนาจในการสั่งให้เลิก หรือฟื้นฟู หรือสั่งให้เปลี่ยนแปลงแก้ไข
- 3.8 อำนาจในการเข้าทำการสืบสวน เรียกบุคคล หรือเอกสารมาตรวจ

ประกันชีวิตเป็นธุรกิจพิเศษ มีลักษณะเป็นสัญญาระยะยาว และการใช้เงินค่าตอบแทนในอนาคต ที่สาธารณชนฝากความไว้วางใจตั้งแต่เกิดจนตาย กฎหมายจึงกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ของรัฐทำการควบคุมดูแล

4. มาตรการในการควบคุมธุรกิจการประกันชีวิต

โดยที่การประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงิน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมากที่เชื่อถือและไว้วางใจบริษัทประกันภัย และโดยที่ธรรมชาติของการประกันชีวิตจะเกี่ยวข้องกับเอกสารทางกฎหมาย ซึ่งเป็นการให้สัญญาต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตตามข้อตกลงแต่หากที่ผู้ถือกรมธรรม์ทุกคนจะอ่าน และเข้าใจสิ่งที่ตนอ่าน ยิ่งกว่านั้นเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยชำระให้แก่บริษัทนั้น นอกจากเป็นค่าบริการเสี่ยงภัยแล้ว ยังมีเงินส่วนหนึ่งเป็นเงินออมที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับซึ่งมีลักษณะซับซ้อน บุคคลทั่วไปมักไม่สามารถวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน ผลประโยชน์ และเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด นอกจากผู้มีความรู้ในเรื่องการประกันภัยด้วยเหตุนี้ รัฐจึงได้บัญญัติเป็นกฎหมาย เพื่อควบคุมการดำเนินการของบริษัท ซึ่งประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญ เช่น

4.1 ผู้ที่ต้องขอรับอนุญาต คือ (ก) บริษัทผู้ประกอบการประกันชีวิต
(ข) ตัวแทนประกันชีวิต (ค) นายหน้าประกันชีวิต

4.2 เอกสารสัญญาที่ต้องได้รับอนุญาต คือ (ก) สัญญาประกันภัย
(ข) แบบกรมธรรม์ประกันชีวิต

4.3 อัตราเบี้ยประกันภัยหรือค่าตอบแทน ที่ผู้เอาประกันภัยชำระให้แก่บริษัท
ตลอดจนมูลค่าเงินเวนคืนกรมธรรม์ที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับเมื่อบอกเลิกสัญญา

4.4 กำหนดวิธีในการดูแลความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย และ
ข้อห้ามต่าง ๆ

5. การจัดตั้งบริษัทประกันชีวิต

การที่บุคคลใดจะทำธุรกิจประกันชีวิตนั้น จะมีขั้นตอนติดกับการทำธุรกิจการค้าทั่วไป
ทั้งนี้ เพราะการประกันชีวิต เป็นกิจการที่อาจกระทบต่อความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน
จำนวนมากดังกล่าวแล้ว กฎหมายจึงได้บัญญัติว่าการประกอบธุรกิจประกันชีวิตจะกระทำได้
ต่อเมื่อ

5.1 จัดตั้งในรูปบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน และ

5.2 ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตจากรัฐมนตรี
โดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้การขอรับอนุญาตและการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต
ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง และในการอนุญาตรัฐมนตรี
จะกำหนดเงื่อนไขไว้ด้วยก็ได้

ส่วนสาขาบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ ที่จะประกอบธุรกิจประกันชีวิต
จะต้องขอรับใบอนุญาตตามหลักเกณฑ์ และวิธีที่กำหนดในกฎกระทรวงเช่นเดียวกัน

บริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ จะตั้งสาขาของบริษัท เพื่อประกอบธุรกิจประกัน
ชีวิต จะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี แต่มีข้อจำกัดในการเปิดสาขาใด ๆ
มิได้อีก

6. การคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์

ในพระราชบัญญัติประกันชีวิต จะมีบทบัญญัติที่เน้นถึงมาตรการรักษา
ความมั่นคงปลอดภัยด้านการเงินต่อผู้เอาประกันภัย เช่น

6.1 บริษัทต้องดำรงเงินกองทุนไว้ไม่น้อยกว่า 50 ล้าน หรือร้อยละ 2 % ของเงิน
สำรองประกันภัย (มาตรา 27) เงินกองทุน คือ ทรัพย์สินส่วนที่เกินกว่าหนี้สินของบริษัทตามราคา
ประเมินทรัพย์สิน และหนี้สินของบริษัทที่ประเมินตามพระราชบัญญัติ นี้

6.2 ให้บริษัทจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรองประกันภัยตามกฎหมาย และวิธีการที่รัฐมนตรีกำหนดในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา 23)

การจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรอง เป็นมาตรการอย่างหนึ่งในการวัดพันธะผูกพันที่บริษัทจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ถือกรมธรรม์เมื่อถึงกำหนด หรือความมั่นคงทางการเงินของบริษัท

6.3 รัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้บริษัทวางเงินสำรองประกันภัย เป็นมูลค่าไม่เกินร้อยละ 25% ของเงินสำรองประกันภัย (มาตรา 24)

ทั้งนี้ เพื่อให้สาธารณชนที่จะเอาประกันภัย หรือที่ถือกรมธรรม์อยู่ได้รับความอุ่นใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่า เงินจำนวนหนึ่งที่บริษัทมีพันธะผูกพันต่อผู้ถือกรมธรรม์นั้น ได้อยู่ในความดูแลของนายทะเบียน

ยิ่งกว่านั้น หลักทรัพย์ที่วางไว้กับนายทะเบียนตามมาตรา 20 และ 24 จะตกเป็นส่วนของผู้เอาประกันภัย หรืออีกนัยหนึ่งผู้เอาประกันภัยมีบุริมสิทธิพิเศษ ได้รับชำระหนี้จากทรัพย์สินที่เป็นหลักทรัพย์ประกันนี้ก่อนเจ้าหนี้อื่นที่มีสิทธิพิเศษอื่น ในกรณีที่บริษัทเลิกกิจการ หรือล้มละลาย (มาตรา 26)

7. การควบคุมผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติของบริษัท

แบบกรมธรรม์ และการปฏิบัติของบริษัทประกันชีวิต จะมีผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย คืออาจได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้บริโภคในพระราชบัญญัติประกันชีวิต จึงได้กำหนดให้นายทะเบียนมีอำนาจให้ความเห็นชอบ เช่น

7.1 กรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทออกให้ผู้เอาประกันภัยนั้น จะต้องได้รับความเห็นชอบแบบ และข้อความจากนายทะเบียนประกันชีวิตก่อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมไม่เสียเปรียบ ซึ่งเป็นการขจัดข้อโต้แย้งที่ว่าบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้ร่างข้อกำหนด และเงื่อนไข เป็นการเขียนข้อตกลงในรูปข้อกฎหมายยากที่คนทั่วไปจะเข้าใจได้ กฎหมายจึงได้บัญญัติว่า หากบริษัทออกกรมธรรม์ซึ่งไม่ได้รับความเห็นชอบ (มาตรา 29) จากนายทะเบียน จะมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1 แสนบาท (มาตรา 95) ส่วนผู้เอาประกันภัยยังคงมีสิทธิในกรมธรรม์ฉบับที่บริษัทออกให้ แม้จะมิได้รับความเห็นชอบจากบริษัทก็ได้ หรือจะบอกเลิกสัญญานั้นเสีย และขอคืนเบี้ยประกันภัยทั้งหมดที่ได้ชำระแล้วจากบริษัท ก็ได้

7.2 อัตราเบี้ยประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระในการเอาประกันภัยนั้น ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนเช่นเดียวกัน โดยปกติการคำนวณเบี้ยประกันภัยจะต้องเป็นไปตามสูตรที่นายทะเบียนกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย หรือราคาขาย จึงเป็นราคาที่ยุติธรรม

ถ้าบริษัทกำหนดราคาสูงมากจะมีผลต่อผู้บริโภคโดยตรงคือต้องซื้อของแพง หรือต่ำมากก็ไม่ได้ จะทำให้เกิดการแข่งขันรุนแรง ส่งผลต่อความมั่นคงของบริษัท คือ จะเป็นผลให้หนี้สินหรือพันธะผูกพันของบริษัทสูงกว่าสินทรัพย์ เพราะเบียดเบียนกันภัยมีอัตราต่ำกว่าต้นทุน (มาตรา 30)

7.3 การลงทุนของบริษัทต้องให้เป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการลงทุน ซึ่งรัฐมนตรีจะประกาศเป็นคราว ๆ เจตนารมณ์ของกฎกระทรวงดังกล่าว ก็เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อบริษัท ซึ่งจะส่งผลกระทบไปถึงประโยชน์ของผู้ถือกรรมธรรม์ และเศรษฐกิจของประเทศ ในกฎกระทรวงการลงทุน จะเน้นให้มีการกระจายการลงทุนออกไปหลาย ๆ แห่ง

7.4 การปฏิบัติอื่น ๆ ที่เป็นข้อความตามมาตรา 33 ได้แก่

7.4.1 ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

7.4.2 ลงทุน โดยมีได้รับอนุญาต เป็นหนังสือจากนายทะเบียน โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

7.4.3 ฝากเงินไว้ที่อื่นนอกจากธนาคาร บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

7.4.4 เก็บเงินสดไว้ที่อื่น นอกจากเก็บไว้ที่สำนักงานของบริษัท

7.4.5 จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่ กรรมการ ผู้จัดการ ที่ปรึกษา พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท เพื่อเป็นค่านายหน้า หรือค่าตอบแทนสำหรับ หรือเนื่องจาก ธุรกิจ หรือการกระทำใด ๆ เว้นแต่เป็นการจ่ายบำเหน็จ เงินเดือน โบนัส หรือ เงินอย่างอื่นที่พึงจ่ายตามปกติ

7.4.6 จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่ตัวแทนประกันชีวิต หรือ นายหน้าประกันชีวิต นอกจากเงินค่าจ้าง หรือบำเหน็จที่พึงจ่ายตามปกติ

7.4.7 จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินอื่นใดล่วงหน้าให้แก่บุคคลใด เป็นค่านายหน้า หรือค่าตอบแทนสำหรับงานที่จะทำให้แก่บริษัท

7.4.8 จ่ายค่าบำเหน็จให้แก่บุคคลที่ช่วยให้มีการทำสัญญาประกันชีวิต ซึ่งมีใช้ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตของบริษัท

7.4.9 ซื้อ หรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เว้นแต่

1) เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจ หรือสำหรับใช้เพื่อสวัสดิการของพนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทตามสมควร

2) เพื่อใช้สำหรับการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 28

3) เป็นอสังหาริมทรัพย์ ที่บริษัทได้มาจากการรับชำระหนี้ หรือจากการบังคับจำนอง การซื้อ หรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ตาม 1) หรือ 2) หรือการได้อสังหาริมทรัพย์มาจากการรับชำระหนี้ตาม 3) ต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียนในการอนุญาตนายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ไว้ด้วยก็ได้

7.4.10 ให้ประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัย นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

7.4.11 รับชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย ลดลงต่ำกว่าจำนวนที่ต้องชำระ

7.4.12 ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่น นอกจากตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือพนักงานของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัย

7.4.13 ออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่มีลายมือชื่อของกรรมการ ผู้มีอำนาจผูกพันบริษัท และไม่ได้ประทับตราของบริษัทตามที่ได้จดทะเบียนไว้ หรือไม่มีลายมือชื่อของผู้จัดการสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ ตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต และไม่ได้ประทับตราของบริษัทนั้นด้วย ถ้ามี

7.4.14 โฆษณาใจอันเป็นเท็จ หรือเกินความจริง เกี่ยวกับบริษัท หรือธุรกิจประกันชีวิตของบริษัท

7.4.15 ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่น นอกจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไปชักชวน หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ทั้งนี้เว้นแต่เป็นการกระทำของกรรมการ พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท ซึ่งกระทำการในนามของบริษัท หรือ

7.4.16 ขายหรือให้อสังหาริมทรัพย์ใด ๆ หรืออสังหาริมทรัพย์มีมูลค่ารวมกันสูงกว่าที่นายทะเบียนกำหนดแก่กรรมการ หรือซื้อทรัพย์สินจากกรรมการ ทั้งนี้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการ และได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับมหาชน ซึ่งตั้งอยู่บนมาตรฐานของความมั่นคงและความเชื่อถือของประชาชน การประกันชีวิต จึงเป็นกิจการที่รัฐต้องเข้าควบคุมอย่างใกล้ชิด คล้ายกับกิจการธนาคาร บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และเครดิตฟองซิเอร์

3) เป็นอสังหาริมทรัพย์ ที่บริษัทได้มาจากการรับชำระหนี้ หรือจากการบังคับจำนอง การซื้อ หรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ตาม 1) หรือ 2) หรือการได้อสังหาริมทรัพย์มาจากการรับชำระหนี้ตาม 3) ต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียนในการอนุญาตนายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ไว้ด้วยก็ได้

7.4.10 ให้ประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัย นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

7.4.11 รับชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย ลดลงต่ำกว่าจำนวนที่ต้องชำระ

7.4.12 ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่น นอกจากตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือพนักงานของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัย

7.4.13 ออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่มีลายมือชื่อของกรรมการ ผู้มีอำนาจผูกพันบริษัท และไม่ได้ประทับตราของบริษัทตามที่ได้จดทะเบียนไว้ หรือไม่มีลายมือชื่อของผู้จัดการสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ ตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต และไม่ได้ประทับตราของบริษัทนั้นด้วย ถ้ามี

7.4.14 โฆษณาเชิงใจฉ้อเป็นเท็จ หรือเกินความจริง เกี่ยวกับบริษัท หรือธุรกิจประกันชีวิตของบริษัท

7.4.15 ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่น นอกจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไปชักชวน หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ทั้งนี้เว้นแต่เป็นการกระทำของกรรมการ พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท ซึ่งกระทำการในนามของบริษัท หรือ

7.4.16 ขายหรือให้อสังหาริมทรัพย์ใด ๆ หรืออสังหาริมทรัพย์มีมูลค่ารวมกันสูงกว่าที่นายทะเบียนกำหนดแก่กรรมการ หรือซื้อทรัพย์สินจากกรรมการ ทั้งนี้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการ และได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับมหาชน ซึ่งตั้งอยู่บนมาตรฐานของความมั่นคงและความเชื่อถือของประชาชน การประกันชีวิต จึงเป็นกิจการที่รัฐต้องเข้าควบคุมอย่างใกล้ชิด คล้ายกับกิจการธนาคาร บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และเครดิตฟองซิเอร์

7. บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ และทัศนคติที่ดีของประชาชน เพราะเป็นผู้ติดต่อใกล้ชิดกับประชาชน เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ หลักการ และวิธีการเอาประกันภัยที่ถูกต้องแก่ประชาชน การบริการของตัวแทนและนายหน้า จึงเป็นสิ่งสำคัญ การที่ตัวแทนและนายหน้ามีความตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อผู้เอาประกันภัย และบริษัทที่สังกัดอยู่ จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจ ประกันชีวิตเจริญก้าวหน้า อันจะนำไปสู่การพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

อำพันธ์ เอ็มอัม (2538 : 22 - 23) กล่าวถึง พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มีบทบัญญัติควบคุมตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต และได้ให้ความหมายของ ตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต ไว้ดังนี้

ตัวแทนประกันชีวิต คือ ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกัน ชีวิตกับบริษัท

นายหน้าประกันชีวิต คือ ผู้ซึ่งหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญากับบริษัท โดยกระทำ เพื่อบำเหน็จเนื่องจากจากนั้น

ความแตกต่างระหว่างตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต คือตัวแทนประกัน ชีวิตเป็นคนที่บริษัทแต่งตั้งขึ้นทำการแทนบริษัท ส่วนนายหน้าประกันชีวิตนั้นจะทำการแทน ผู้เอาประกันภัย ซึ่งตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต จะทำหน้าที่ได้ต่อเมื่อได้รับ อนุญาตจากนายทะเบียนประกันชีวิตแล้ว เพราะกฎหมายห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทน ประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ผู้ใดฝ่าฝืน จะมีความผิดโทษถึงจำคุก หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ

บรรเลง ทับเที่ยง (2535 : 151 - 152) กล่าวถึง คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต หรือ นายหน้าประกันชีวิต (ตามมาตรา 29 ในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535) กฎหมาย ได้กำหนด ไว้ดังนี้

1. เป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะแล้ว
2. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
3. ไม่เป็นคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
4. ไม่เคยต้องโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี ก่อนวันขอรับใบอนุญาต
5. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย

6. ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต

7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต ในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

8. ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักสูตร และวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

ตัวแทนประกันชีวิตถือเป็นบุคลากรสำคัญของธุรกิจประกันชีวิตที่ทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอด และชี้ให้เห็นถึงความรู้เกี่ยวกับผลประโยชน์ และความจำเป็นจากการทำประกันชีวิต ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิต

1. ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทนั้น ต่อนายทะเบียนพร้อม หนังสือแสดงความต้องการของบริษัทนั้น

2. นายทะเบียนจะจัดให้สอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ตามหลักสูตร และวิธีการ ที่นายทะเบียนกำหนด

3. เมื่อนายทะเบียนได้พิจารณาคำขออนุญาตเป็นที่พอใจแล้วก็จะออกใบอนุญาต

อายุใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต

โดยปกติใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต จะต้องต่ออายุทุกปี การต่ออายุต้องยื่นต่อนายทะเบียนภายใน 2 เดือน ก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ

แต่ในกรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทน หรือนายหน้าประกันชีวิตได้ต่อใบอนุญาต ครบ 2 ครั้งติดต่อกันแล้ว การออกใบอนุญาตคราวต่อไปจะมีกำหนด 5 ปี

ตัวแทนประกันชีวิตผู้ใดทำสัญญาประกันชีวิตโดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือ จากบริษัท หรือตัวแทนประกันชีวิตรับเบี้ยประกันภัยโดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือ จากบริษัทต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

อำนาจหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่ในการชักชวนให้บุคคลเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ขณะเดียวกันตัวแทนอาจทำหน้าที่ที่บริษัทได้มอบอำนาจแต่ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร และ ทำตามแบบฟอร์มที่นายทะเบียนกำหนดในเรื่อง ต่อไปนี้

1. ทำสัญญาประกันชีวิตในนามของบริษัท

2. ทำหน้าที่รับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตจะต้องรักษาให้ดี และ นำส่งบริษัทภายในเวลาอันสมควร

8. จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

สัญญาประกันชีวิต เป็นสัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้สืบสิทธิของเขาในเมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้ถูกเอาประกันชีวิตเสียชีวิต หรือยังมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาอันได้ตกลงกำหนดไว้ และผู้เอาประกันภัยตกลงส่งเบี้ยประกันภัยในการนี้

ปรเมสวร์ บุญศรี (2535 : 180) กล่าวว่า อาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ระเบียบ เพื่อควบคุมให้ตัวแทนมีความประพฤติปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ตัวแทนประสบความสำเร็จในอาชีพ และเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง แต่จรรยาบรรณของตัวแทนนั้นเป็นสิ่งที่ตัวแทนหลายคนมองข้ามความสำคัญ และไม่ให้ความสนใจแต่อย่างใด ซึ่งความจริงแล้วจรรยาบรรณของตัวแทนมีส่วนสร้างภาพพจน์ของธุรกิจประกันชีวิตให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และช่วยให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว หากตัวแทนทุกคนยึดจรรยาบรรณในการทำงาน ซึ่งในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ได้ระบุจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตไว้ ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิ และหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
4. เปิดเผยความจริงของผู้เอาประกันภัย ในส่วนของสาระสำคัญเพื่อพิจารณารับประกัน หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
5. ต้องไม่ชักชวน หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขกรมธรรม์
6. ต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ ซึ่งอาจจะเป็นการทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียผลประโยชน์
7. ไม่ลดหรือเสนอขายที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย
8. ไม่กล่าวร้ายทับถมตัวแทน หรือบริษัทอื่น
9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามทั้งร่างกายไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรม แห่งอาชีพจะปฏิบัติ

ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต อาจถูกนายทะเบียนซึ่งมีอำนาจสั่งเพิกถอน ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต เมื่อปรากฏ แก่นายทะเบียน ว่า

1. กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้
2. ขาดคุณสมบัติตามมาตรา 69 หรือมาตรา 72 แล้วแต่กรณี
3. ดำเนินงานทำให้เกิดหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือประชาชน

9. คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี

ตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทอย่างมากต่อภาพพจน์ และความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตทุกคน จะต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนกับทั้งพัฒนาตนเองให้รอบรู้ ทั้งในด้านหลักวิชาการ และในด้านเทคนิคการขาย การขยายตลาดโดยทั่วไป ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้ (กรมการประกันภัย, 2541 : 151 – 152)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น มิใช่ผู้ที่มีความสามารถในการขายแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องเป็นผู้ที่เพียบพร้อมในด้านวิชาการด้วย เพราะธุรกิจมีการพัฒนารูปแบบ และวิวัฒนาการทางด้านวิชาการอยู่ตลอดเวลา ถ้าตัวแทนประกันชีวิตไม่ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาแล้ว ถึงระยะหนึ่งจะถึงจุดอับที่ไม่สามารถขยายตลาดได้ ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจการประกันภัย

2. มีความสามารถในการขาย และขยายตลาดในธุรกิจประกันชีวิตมีวิธีการขาย และขยายตลาดอยู่วิธีหนึ่งที่เป็นที่นิยมแพร่หลาย และเป็นวิธีขยายตลาดที่มีประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในระบบ และกรอบที่ถูกต้องวิธีนี้ก็คือ การสร้างตัวแทน แต่เนื่องจากในปัจจุบันการสร้างตัวแทนใหม่ มักจะชักชวนเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยมีเจตนาเพียงให้เข้ามาใหม่โดยไปขายญาติ หรือเพื่อน เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่ง ตัวแทนประกันชีวิตใหม่นี้จะขายให้ญาติ หรือเพื่อน และไม่สามารถหาตลาดใหม่ได้อีก ส่วนใหญ่จะเลิกหรือออกไปจากวงการ และให้ตัวแทนเดิมเก็บเบี้ยประกันภัยต่อไป เหตุเพราะไม่ได้รับการอบรมให้เป็นนักขายมืออาชีพจริง ๆ ไม่ได้รับการปลุกฝัง หรือเสริมสร้างความรู้ทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง แต่ถูกอบรมให้เป็นเพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งในการขยายตลาดของตัวแทนเก่า วิธีการนี้เป็นวิธีการที่ผิด และได้ผลเพียงในระยะเวลา

สั้น ๆ เพราะหากตัวแทนใหม่ไม่บริการอย่างต่อเนื่อง หรือขายโดยไม่รู้จักจริงจะเป็นผลลบต่อผู้เอาประกันภัย และในที่สุดก็สร้างทัศนคติที่ไม่ดีแก่ธุรกิจโดยรวม นอกจากนั้นสะท้อนถึงตลาดของตัวแทนอาชีพในอนาคตด้วย

3. มีนิสัยในการทำงานดี คือ ต้องเป็นคนที่ระเบียบวินัยในการทำงานมีการวางแผน ขยันขันแข็ง และมีความพยายามในการเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยเฉพาะ ต้องไม่เสนอขาย นอกเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย หรือให้ร้ายเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพราะจะนำมาซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีของธุรกิจทั้งระบบ

4. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ภาระหน้าที่ที่ตัวแทนประกันชีวิตพึงปฏิบัติ ประกอบด้วย

4.1 การขายที่มีคุณภาพสมบูรณ์ คือลูกค้าที่มีคุณภาพ โดยพิจารณาว่า ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันชีวิตหรือไม่ และที่สำคัญต้องมีอำนาจซื้อ สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดไป

4.2 ต้องให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ไม่ทอดทิ้งเพราะลูกค้าซื้อด้วยความเข้าใจ ประโยชน์ของการประกันชีวิต และเกิดจากความเชื่อถือว่าไว้วางใจผู้ขายว่าจะได้รับบริการ เมื่อเกิดเหตุตามเงื่อนไขกรมธรรม์ การบริการหลังการขายจะนำมาซึ่งการขายตลาดครั้งต่อไป

4.3 ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้า ก็ต่อเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อถือในธุรกิจ และเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตใจต่อกันอย่างยิ่ง ทั้งฝ่ายผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย ด้วยการนำเสนอโดยตัวแทนประกันชีวิต ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิต จึงต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความสุจริตใจ และมีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 3 กลุ่ม ด้วยกัน คือ

4.3.1 จรรยาบรรณต่อผู้เอาประกันภัย โดยมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า หรือผู้เอาประกันภัย ต้อง ให้บริการ และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า หรือ ผู้เอาประกันภัย และรักษาความลับของลูกค้าโดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น โดยเฉพาะข้อกำหนดที่ลูกค้าจะต้องแถลงข้อความจริง เพื่อการพิจารณารับประกันของบริษัทซึ่งข้อมูลนั้นไม่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนทั่วไปได้ นอกจากนี้แล้วต้องไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์ ไม่หลอกลูกค้า สละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำใหม่ และต้องไม่ลด หรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิต ให้กับลูกค้า เพราะนอกจากจะเป็นการทุจริตต่อเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกันแล้ว การลดค่าบำเหน็จจะมีผลให้การบริการหลังการขายไม่สมบูรณ์ เพราะตัวแทนจะไม่มีรายได้ เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริการหลังการขาย และเป็นการผิดกฎหมาย

4.3.2 จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันชีวิต ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัท เพื่อประกอบการพิจารณารับประกัน ต้องไม่ให้ร้ายทับถมบริษัทอื่น เพราะจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต

4.3.3 จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมอาชีพ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ไม่ให้ร้ายทับถมซึ่งกัน และกัน ต้องเป็นคนหมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอทั้งยังต้องดำรงไว้ซึ่ง ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพจะปฏิญาณ อีกทั้งต้องปฏิบัติตามอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามด้วย

ความรู้เกี่ยวกับกรมการประกันภัย

กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่มีหน้าที่กำกับดูแล พัฒนาและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยให้เจริญก้าวหน้า ในขณะเดียวกันก็ให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนผู้เอาประกันภัยให้ได้รับความเป็นธรรม

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของกรมการประกันภัย (กรมการประกันภัย. 2545 : 4 - 5)

1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของกรมการประกันภัย

1.1 วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นองค์การที่ทำหน้าที่หลักในการส่งเสริม และพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้เจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพทัดเทียมอารยประเทศ

1.2 พันธกิจ (Mission statement)

1.2.1 การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างกรมการประกันภัย กับผู้ประกอบการในการกำหนด และดำเนินนโยบายส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย

1.2.2 การสนับสนุนผู้ประกอบการให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานที่เป็นธรรม โปร่งใส

1.2.3. การปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของกรมการประกันภัยในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ผู้เอาประกันภัยและประชาชนทั่วไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2.4. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยแก่ประชาชนให้เผยแพร่กว้างขวางยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีอัตราการเจริญเติบโตที่เหมาะสม มีเสถียรภาพ มีการแข่งขันอย่างเสรี และเป็นธรรม
2. เพื่อให้ระบบประกันภัยเป็นที่รู้จัก และเข้าใจของประชาชนในฐานะสถาบัน รับเลี้ยงภัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ และการประกอบธุรกิจอื่นทุกสาขา
3. เป้าหมายของกรมการประกันภัย คือ ความมุ่งหวังสูงสุดที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
 - 3.1 ธุรกิจประกันภัยมีการเติบโตอย่างมั่นคง เป็นที่ยอมรับของประชาชน ในฐานะสถาบันรับเลี้ยงภัยที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นสากล
 - 3.2 ธุรกิจประกันภัยดำเนินงานด้วยความสุจริต และปฏิบัติตามกฎหมาย อย่างเคร่งครัด
 - 3.3 ประชาชนใช้ประโยชน์จากระบบประกันภัยเพิ่มมากขึ้น ได้รับ บริการที่ดี มีคุณภาพ มีข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอสามารถปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนเอง ได้มากขึ้น

2. บทบาทภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของกรมการประกันภัย

กรมการประกันภัย ได้ปรับบทบาทภารกิจ และอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับลักษณะของระบบราชการยุคใหม่ และแบ่งภาระหน้าที่ของกรมการประกันภัย ในปัจจุบันตามภารกิจที่สำคัญ ออกเป็น 3 ด้าน คือ

- (1) การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของบริษัทประกันภัย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
- (2) การคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย และประชาชน
- (3) การส่งเสริมพัฒนาให้ธุรกิจประกันภัยมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศ และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อส่งเสริม และพัฒนากิจการประกันภัย

3. ดำเนินการ จัดการ รวมทั้งพัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการระงับข้อพิพาท ประกันภัยในทางแพ่งและพาณิชย์ด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการ

4. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ กรมการประกันภัย หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

3. การแบ่งส่วนราชการของกรมการประกันภัย

กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ แบ่งส่วนราชการออกเป็น 9 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. สำนักประกันชีวิต
3. สำนักประกันวินาศภัย
4. กองนิติการ
5. กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ
6. สำนักตรวจสอบและกำกับ
7. สำนักนายทะเบียนคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
8. สำนักงานคุ้มครองผู้เอาประกันภัย
9. กองเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานประกันภัยจังหวัด 75 จังหวัด ได้แบ่งสรรให้นิติกร 9 และนักวิชาการ ประกันภัย 9 ชช (ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ) เป็นผู้ติดตามกำกับดูแล และสำนักงานคุ้มครองผู้เอาประกันภัย เป็นผู้ประสานราชการระหว่างส่วนกลาง สำนักงานประกันภัยจังหวัด และ 4 เขต ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขต 1 (พระโขนง) เขต 2 (บางเขน) เขต 3 (ธนบุรี) เขต 4 (ตลิ่งชัน)

4. แผนกลยุทธ์การส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย ปี 2544 - 2549

ในการดำเนินการเพื่อบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายหรือ เป้าประสงค์ (Goal) ของกรมการประกันภัยตามที่กล่าวข้างต้น จำเป็นจะต้องมีการพิจารณาภาพ แวดล้อมทั้งด้านจุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-ข้อจำกัด ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการ ขององค์กรอย่าง รอบคอบ และกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ (Strategic plan) ขึ้นเพื่อเป็นแผนงานหรือทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจนในระยะยาวขององค์กร และเพื่อการประสานงานตามหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กร ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันกรมฯ ได้กำหนด “แผนกลยุทธ์การส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ

ประกันภัย ปี 2544 - 2549 ” ขึ้น โดยมีกลยุทธ์หลัก 5 กลยุทธ์ และมีแนวทางดำเนินงานที่สำคัญ ๆ ในแต่ละกลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนารูทกิจประกันภัยให้เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และมีศักยภาพในการแข่งขัน โดย

1.1 พัฒนาระบบการติดตามตรวจสอบฐานะการเงินของธุรกิจประกันภัย และสร้างระบบสัญญาณเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานกำกับดูแลฐานะการเงิน และสภาพคล่องของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ส่งเสริมให้บริษัทประกันภัยมีการควบรวมกิจการเข้าด้วยกัน เพื่อให้บริษัทมีฐานะการเงินที่มั่นคงมีขนาดใหญ่ขึ้น มีขีดความสามารถสูงขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจมีความเข้มแข็งมากขึ้น

1.3 พัฒนาบุคลากรของกรมฯ ให้มีความรู้ รอบรู้ รวดเร็ว ทันสมัย มีทักษะเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากขึ้น โดยเฉพาะด้านวิชาการประกันภัย และการตรวจสอบธุรกิจ

1.4 ประสานงานกับภาคเอกชนในการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจประกันภัย ให้มีความเป็นมืออาชีพ มีมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดี เป็นที่ยอมรับมากขึ้น และพัฒนาระบบการบริหารจัดการของบริษัทให้มีคุณภาพมากขึ้น

1.5 ปรับปรุง กฎ ระเบียบ ให้เอื้อต่อการแข่งขันเสรี และเสริมสร้างนโยบายการตรวจสอบ กำกับดูแลกันเองของธุรกิจภายใต้กรอบแนวทางการประกอบธุรกิจที่ดี การกำกับกิจการที่ดี (Code of best practice good corporate governance)

1.6 ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และเอกชนในการกำหนด และดำเนินนโยบายส่งเสริมพัฒนารูทกิจประกันภัยให้มีเอกภาพ

1.7 พัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัทประกันภัย ให้มีคุณภาพเยี่ยงสากล เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน

1.8 สนับสนุนให้มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (Ranking)

กลยุทธ์ที่ 2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านประกันภัยแก่ประชาชนโดย

2.1 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณประโยชน์ ความสำคัญ และความจำเป็นของการประกันภัยแก่ประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพ อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ การเผยแพร่ข้อมูล ผ่านระบบ Internet ระบบ Hot line ฯลฯ

2.2 รมรรงคั ปรระชาสัฒพันธิ์ใหเ้จ้าขอรถทุกคั นจ้ดท้าปรระกัณกัษ ตามพระรราชบัญญัติคัุ่มครองผู้ปรระสบกัษจากรถ พ.ศ. 2535 ผ่านสัื่อต้าง ๆ

2.3 เพยแพร่ควมรู้เก้ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบต้าง ๆ ที่เก้ยวข้องกับ การปรระกัณกัษผ่านสัื่อต้าง ๆ รววมท้ังเพ้ิมช่องท้างการให้บริการข้อมูลข้าวสารแก่ปรระชาชน ให้รววดเร็ว สะควก เ้าถึงได้้งาย เช่น การจัดท้าสายค้วนหรือ web Site เพ้อให้ข้อมูลควมรู้ หรือตอบปัญหาค้อกฎหมาย

2.4 พัฒนาคุคลากรที่เก้ยวข้องกับการเพยแพร่ให้ควมรู้ด้านปรระกัณกัษให้มีควม รู้ที่ท้นสมัย์ มีท้ักษะในการสร้างควมเ้าใจ และการถ้ายทอดควมรู้ โดยอบรรม/พัฒนาควมรู้ ครู อาจารย์ที่สอนวิชากรปรระกัณกัษในสถาบันการศึกษา และโดยการสร้างท้ิมวิทยากร ที่มีคุณภาพ ของกรมฯ

2.5 ปรระสานควมร้วมมือกับสถาบันการศึกษา และองคักรที่เก้ยวข้องในการ ปรระชาสัฒพันธิ์เพยแพร่ควมรู้ (เช่น สถาบันปรระกัณกัษไทย สัื่อสารมวลชน ฯลฯ) รววมท้ัง การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ที่เก้ยวข้อง

กลยุทธิ์ที่ 3 พัฒนาศัคยภาพในการบริหารงานของกรมการปรระกัณกัษ โดย

3.1 ปร้บกระบวนการทำงานของกรมฯ ให้รววดเร็ว กระช้บ เช่น สามารถให้ บริการเร้ียบร้อยเบ้ดเสร็จ ณ จุคเค้ียว (One stop service) โดยลดชั้นตอน และก้าหนดแนวท้าง ค้าเนินงานที่ชัดเจน สร้างกลไกให้มีควมโป้รงใสในการพิจารณา อนุมัติ/อนุญาต/การก้ากับดูแล รววมท้ังการพิจารณาโอนภารกิจบางอย้างให้หน่วยงานอื่น หรือให้เอกชนค้าเนินการแทน

3.2 เพ้ิมขีดควมสามารถ สมรรถนะของบุคลากรและการบริหารจัดการบุคลากร ของกรมฯ โดยการจ้ดท้าแผนพัฒนาคุคลากรอย้างเป็นระบบ และต้อเนื่อง จ้ดท้าคู่มือปฏิบัติงาน เสริมสร้างค้านิยมในการทำงานให้บรรลุมิติสัทธิสัณห์ ให้มีจิตใจพร้อมให้บริการ และเสริมสร้างระบบ ผลตอบแทนที่เป็นธรรม ฯลฯ

3.3 จ้ดหาครุณัณท์/ครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่ท้นสมัย์ ที่มีประสิทธิภาพ และจ้าเป็น ต้อการปฏิบัติงานส้านัก/กอง และหน่วยงานในภูมิภาคให้มีเพ้ียงพอ

3.4 เสริมสร้างประสิทธิภาพกลไกคัุ่มครองผู้เอาปรระกัณกัษ (ผู้บริโภค) เช่น การขยายการจัดตั้งส้านักงานอนุญาตไ้ตุลาการกรมการปรระกัณกัษไปสู้ภูมิภาค ที่ส้าคัญการจัดท้า คู่มือตามเงื่อนไขกรมธรรม์ปรระกัณกัษปรเภทต้าง ๆ ฯลฯ

3.5 เพ้ิมประสิทธิภาพในการจ้ดท้าแผน โดยพัฒนาคุคลากรด้านแผนงานให้มี การพัฒนาท้ักษะเช้ียวชาญในด้านกรคิดเชิงกลยุทธ์ การก้าหนดคกลยุทธ์ การแปรกลยุทธ์

ไปสู่แผนงาน โครงการ/งบประมาณ และโดยให้ได้รับความรู้วิชาการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ

3.6 ปรับโครงสร้างองค์กร และภารกิจรับผิดชอบของสำนัก/กองให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และการปรับเปลี่ยนกรมการประกันภัยเป็นองค์กรอิสระในอนาคต

3.7 พัฒนาระบบติดตามประเมินผลให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาระบบข้อมูล และฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันภัย

4.1 โดยจัดทำแผนพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์โดยกำหนดขอบเขต และความต้องการใช้ข้อมูลออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับความต้องการ จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของกรมฯ

4.2 พัฒนาระบบสารสนเทศ หรือระบบงานที่มีอยู่

4.3 จัดหา ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการโดยจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เพื่อรองรับฐานข้อมูลการตรวจสอบ และกำกับดูแลบริษัทประกันภัย บริษัทนายหน้าประกันภัย และฐานข้อมูลการประกันภัยรถภาคบังคับ และภาคสมัครใจ ฯลฯ

4.4 ติดตั้งระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล และระบบปฏิบัติการเครือข่าย เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรม กับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น ระหว่างหน่วยงานของกรมการประกันภัย ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การเชื่อมโยงเครือข่ายกับสมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัย บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด บริษัท TID (Thailand Insurance Datanet) กับบริษัทประกันชีวิต และบริษัทประกันวินาศภัย ทุกบริษัท

4.5 จัดการและบริหารระบบคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามแผนของกรมการประกันภัย โดยการจัดจ้างบริษัทที่ปรึกษา เพื่อให้คำปรึกษาทั้งในด้านการดำเนินการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ที่ 5 แก้ไข ปรับปรุง กฎหมายในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้สอดคล้องกับภาวะปัจจุบันโดย

5.1 ศึกษา วิจัย และพัฒนานกฎหมายประกันภัย

5.2 ปรับปรุง/แก้ไข พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

5.3 ประชาสัมพันธ์ความรู้กฎหมายที่ได้รับการพัฒนาแล้วให้กับบุคลากรของ
กรรมการประกันภัย และประชาชนทั่วไป รวมทั้งจัดให้มีศูนย์ข้อมูลด้านกฎหมายที่สามารถศึกษา
ค้นคว้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (กรรมการประกันภัย. 2545 : 5 - 8)

5. แผนกลยุทธ์ของบริษัทประกันชีวิตในการส่งเสริมการตลาดประกันชีวิต

ตามโครงสร้างของการจัดองค์กรในบริษัทประกันภัย ได้มีการแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ
ฝ่ายที่ถือว่ามีความสำคัญยิ่งเพราะงานส่วนใหญ่คือ การขายกรมธรรม์ ซึ่งตัวแทนจะเป็นผู้ปฏิบัติ
หน้าที่เหล่านี้ ส่วนฝ่ายการตลาดจะทำหน้าที่ในการขยายตลาด ทำการวิจัยตลาด เพื่อให้ทราบ
ความต้องการของลูกค้า เพื่อศึกษาสภาวะตลาด กลยุทธ์การแข่งขันของกลุ่ม ฝ่ายการตลาด
จึงต้องสร้างบริการใหม่ ๆ และแบบกรมธรรม์ที่สามารถดึงดูดความต้องการของลูกค้า ทำหน้าที่
ส่งเสริมการตลาดด้านอื่น เช่น ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การจูงใจตัวแทนให้เกิดความ
กระตือรือร้น และมีสมรรถภาพในด้านการขาย

ฝ่ายการตลาด ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของบริษัทประกันภัยมีงานในความรับผิดชอบ โดยสรุป ดังนี้

1. ดำเนินการในด้านจัดจำหน่าย และการขยายตลาด
2. วางระบบงานการจัดจำหน่าย และวางแผนเลือกผู้จำหน่าย (ตัวแทนและ

นายหน้าประกันภัย)

3. จัดทำแผนการตลาดพร้อมทั้งวิจัย และพัฒนาแผนการตลาด
4. วางรูปแบบการส่งเสริมการตลาด และการขาย
5. กำหนดกฎเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติให้แก่ผู้จัดจำหน่าย
6. กำกับดูแลคุณภาพตัวแทน พร้อมทั้งการประเมินผล
7. พัฒนา และฝึกอบรมตัวแทน
8. ควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน

การดำเนินกิจกรรมด้านการตลาด และการขายของบริษัทประกันภัยประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ในการแข่งขัน

1.1 กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ บริษัทประกันภัยจะพยายามเสนอ
กรมธรรม์รูปแบบใหม่ที่จะสนองต่อการคาดหวังด้านผลตอบแทนการลงทุน และวงเงินความ
คุ้มครองจากลูกค้ามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับกรมธรรม์แบบเก่าของบริษัท หรือของบริษัทคู่แข่ง

รายอื่น นอกจากนั้นบริษัทยังมีการเสนอบริการเสริม เช่น การเสนอความคุ้มครองรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

1.2 กลยุทธ์ด้านราคา จะกำหนดตามโครงการเพื่อสนองตอบเป้าหมาย แต่ละกลุ่มซึ่งเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัย เบี้ยประกันภัยดังกล่าวจะแบ่งตามศักยภาพ ดังนั้นโอกาสในการไม่ชำระเบี้ยประกันภัยต่ออายุจะน้อย การขาดอายุกรมธรรม์จะลดลง ฐานะของบริษัทจะมั่นคง

1.3 กลยุทธ์ด้านส่งเสริมการตลาด การจัดทำแผนการตลาดจะจัดทำและดำเนินการให้สอดคล้องกัน เน้นการโฆษณาโครงการต่าง ๆ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ แผ่นป้ายต่าง ๆ โปสเตอร์ โบชัวร์แผ่นพับ การเข้าร่วมทำกิจกรรมทางสังคม การจัดตั้งกองทุนฯ การร่วมการบริจาคฯ การสมทบกองทุนฯ

1.4 กลยุทธ์ในการให้บริการ เน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการ เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทกับลูกค้า เพื่อผลในการรักษาลูกค้าเดิมไว้อย่างต่อเนื่อง ทั้งยังจะช่วยดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการของบริษัทให้มากขึ้น เพื่อผลทางตรงในการขยายฐานของลูกค้า บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ การขยายขอบเขตการให้บริการ และการบริการในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน มีการจัดตั้งสาขาและขยายตัวแทนเพิ่มขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา ทำให้ขั้นตอนการอนุมัติกรมธรรม์ใหม่ และการจ่ายสินไหมทดแทนเร็วขึ้น ดำเนินการพัฒนาพนักงานและตัวแทนประจำสาขาให้มีประสิทธิภาพด้านการขายและการให้บริการหลังการขาย เพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อชำระเบี้ยประกัน โดยการหักผ่านบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต สร้างเครือข่ายการสื่อสารและฐานข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ

2. การจัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย การจัดจำหน่ายในธุรกิจประกันภัย มีลักษณะเป็นแบบบุคคลถึงบุคคล จึงเน้นการขายตรงเป็นหลัก โดยใช้ตัวแทนเป็นผู้พบปะและทำการขายกับลูกค้า ตัวแทนของบริษัทจะแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ การทำงานจึงมีการเชื่อมโยงกับฝ่ายขาย และเครือข่ายการจัดจำหน่ายของบริษัท

ผู้ทำหน้าที่ชักชวนลูกค้าให้ซื้อกรมธรรม์ซึ่งเป็นระดับเริ่มต้นของทีมงานฝ่ายขายคือตัวแทนประกัน เมื่อตัวแทนประกันภัยมีประสบการณ์ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่นๆ ตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการ หัวหน้าภาค ผู้จัดการเขต และ

ผู้จัดการหน่วย (ตำแหน่งดังกล่าวถือว่าอยู่ในระดับเดียวกัน) จะเรียกว่าผู้บริหารตัวแทน และเมื่อได้รับแต่งตั้งถึงระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไปจะเรียกว่า ผู้จัดการกลุ่ม

3. ลักษณะของลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ จะพยายามขยายฐานลูกค้าให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด ให้มีลูกค้าที่ประกอบด้วยบุคคลในเกือบทุกสาขาอาชีพ มีรายได้แน่นอนทั้งในระดับปานกลางหรือปานกลางค่อนข้างสูงกระจายกันอยู่ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ในอัตราส่วน 50 : 50

4. โครงการดำเนินงานต่อไปในอนาคต โดยทั่วไปแล้วบริษัทประกันภัยเน้นการพัฒนาการบริการผู้ถือกรมธรรม์และการพัฒนาสินค้าใหม่ เพื่อสนองตอบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า (สุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัย. 2529 : 251 - 252)

6. การปรับบทบาท และภารกิจรับผิดชอบของกรมการประกันภัย

สิ่งที่รัฐบาลปัจจุบันโดย พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีต้องการให้ทุกหน่วยราชการร่วมกันผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น นับจากวันที่ 1 ตุลาคม 2545 ซึ่งเป็นวันเริ่มต้นการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้ภาคราชการมีลักษณะเป็นราชการยุคใหม่อย่างแท้จริง นั้น มี 10 ประการ (กรมการประกันภัย. 2546 : 4 - 6) กล่าวคือ

ประการ 1 เป็นราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน เปลี่ยนจากผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลางกลายเป็นประชาชน โดยต้องเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมจากประชาชน และกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานของราชการยุคใหม่ กฎหมาย กฎระเบียบ จะต้องเป็นกฎหมายที่ทันสมัย ทันการณ์ สนับสนุนให้การทำงานของราชการสามารถสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลง และความต้องการของสังคม ได้อย่างทันการณ์ ดังนั้น ในแผนปฏิรูปราชการจึงมีแผนปฏิรูป กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ อยู่ด้วย

ประการ 2 เป็นราชการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำงานอย่างมีเหตุผล ชัดตรง สามารถตอบคำถามได้ สามารถเปิดเผยข้อมูล ให้เหตุผล และความกระจ่างต่อสาธารณชนได้ตลอดเวลา

ประการ 3 วิธีการทำงาน ซึ่งรวมเรียกว่า วิธีการบริหารจัดการภายในภาคราชการ การทำงานต่าง ๆ ในภาคราชการจะต้องมีความรวดเร็วมีคุณภาพสูง ประสิทธิภาพสูง สามารถวัดผลงานได้การทำงานทุกครั้งต้องตรงตามเป้าหมาย และเกิดผลดีโดยราชการมีคุณภาพสูงหมายความว่า ทุกครั้งที่ทำงานจะต้องให้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ใช้เงิน ใช้เวลาอย่างประหยัด

และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วแม่นยำ วิธีการบริหารงานและการทำงานของราชการยุคใหม่ จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการทำงานเกือบทุกขั้นตอน ซึ่งหมายถึงจำนวนคนและรูปแบบวิธีการทำงานต้องเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง

ประการ 4 เป็นการทำงานที่วัดผลงานได้ เรียกว่า การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึงว่าในการทำงานต่าง ๆ นั้น จะต้องมีความหมายที่วัดผลได้ในเชิงตัวเลข สามารถแสดงผลได้ในทันทีที่งานเสร็จ ตรงนี้เป็นลักษณะพิเศษที่ราชการจะต้องปรับตัวเข้าไปและเรียนรู้ และพัฒนาในเรื่องนี้อีกมาก

ประการ 5 คือ คน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเป็นคนที่มีความ "คุณภาพ" หมายถึงเป็นคนมีความรู้ ความสามารถจริง ทำหน้าที่อย่างมีคุณภาพสูง ทำได้ด้วยตัวเอง คิดเอง ดำเนินการเอง และรับผิดชอบในผลงานของตนเอง การบังคับบัญชา จะเป็นเพียงความหมายของการสั่งการตามการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา คำว่า "บังคับ" จะไม่มี และ "บัญชา" จะเปลี่ยนเป็นการให้แนวทาง รวมทั้งข้าราชการต้องมีลักษณะที่สำคัญคือ มีจริยธรรมและคุณธรรม

ประการ 6 ราชการยุคใหม่ จะต้องมีความวัฒนธรรม และบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วมมีการทำงานเป็นทีม เพื่อจะสร้างผลงานร่วมกันแต่ไม่ใช่ลักษณะที่มุ่งตอบสนองผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก ต้องมีการประสานกันในเรื่องราบ แต่การประสานกันในแนวราบนั้นเกิดขึ้นไม่ได้ง่ายและรวดเร็ว ดังนั้นจะต้องออกแบบรูปแบบการทำงานให้เกิดบรรยากาศ และวัฒนธรรมในการทำงานแบบผืนผ้ากำลังร่วมมือกันทำ มีการประสานสัมพันธ์ ไม่ปิดกั้นข้อมูลระหว่างกัน ไม่มีระบบเจ้าขุนมูลนาย แต่ทำงานร่วมกันโดยเคารพในความเป็นมนุษย์ อย่างมีเหตุผล

ประการ 7 รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่หน่วยงานนั้น จะต้องทำเท่านั้น ราชการยุคใหม่ต้องมีการทบทวนบทบาทภารกิจอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ว่า หน้าที่และบทบาทอะไรที่จะต้องทำ และยังไม่ได้ทำ หน้าที่ และบทบาทอะไร ที่เคยทำมาแล้ว และไม่จำเป็นต้องทำอีกแล้ว และหน้าที่บทบาทอะไรที่ต้องร่วมมือกันทำกับเอกชน ประชาชน และสังคม ซึ่งการทบทวนบทบาทภารกิจอย่างต่อเนื่องของภาคราชการยุคใหม่ จะทำให้มีการปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมในแต่ละขณะได้ตลอดเวลา

ประการ 8 การจัดองค์กร (กระทรวง สำนักงาน กรม กลุ่มงาน ฯลฯ) ต้องมีความกระตือรือร้น คล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เป็นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือทำงานแบบเครือข่าย และใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างมาก ดังนั้น รูปแบบการจัดองค์กร จึงต้องเปลี่ยนแปลงใหม่อย่างสิ้นเชิง เช่นเดียวกัน การปกครองบังคับบัญชา ในลักษณะที่มีหัวหน้าแล้วสั่งการลงมา การจัดองค์กรที่มีคนจำนวนมาก มีชั้นการบังคับบัญชา

3-4 ชั้น จะต้องเปลี่ยนแปลงไป การใช้ฐานอัตรากำลังเป็นการบอกสถานภาพของหัวหน้าจะหมดไป แต่สถานภาพของบุคคล จะขึ้นอยู่กับคุณภาพงาน องค์กรขนาดเล็กมีคนไม่มาก แต่มีความสำคัญสูงก็เป็นได้ ที่สำคัญคือองค์กรในรูปแบบใหม่จะต้องถูกสร้าง เพื่อให้มีเอกภาพในการทำงาน เพื่อจะได้หาผู้รับผิดชอบได้จริง รูปแบบการทำงานในลักษณะคณะกรรมการที่เมื่อเกิดความผิดพลาดแล้วจับมือใครดมไม่ได้คงจะต้องหมดไป

ประการ 9 ระบบการบริหารงานบุคคล จะต้องถูกออกแบบใหม่ให้มีความคล่องตัวในการทำงานสูง มีกลไกสร้างแรงจูงใจ มีการบริหารงาน บุคคลที่หลากหลาย มีวิธีการส่งเสริมข้าราชการให้พัฒนาตนเอง และพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้คนดีคนเก่งอยู่ในราชการได้อย่างประสบความสำเร็จ คนเลวคนโกงต้องอยู่ไม่ได้ “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” จะต้องใช้กับราชการได้

ประการ 10 ลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย คือ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการทำงานให้สะดวกรวดเร็วทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในภาคธุรกิจเอกชนและสังคมได้ ภาพราชการจะเป็นภาพบุคคลที่กระตือรือร้นทำงานกระฉับกระเฉง มีความภูมิใจในงานที่ทำ (กรมการประกันภัย. 2546 : 4 - 6)

การอภิปรายกลุ่ม

สำนักงานสภา สถาบันราชภัฏ (2545 : 259 - 260) ได้กล่าวถึง การอภิปรายกลุ่มว่า เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจำนวนบุคคล ที่ร่วมอภิปรายกลุ่มจำนวน 7 - 8 คน มาร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น และข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปนำไปสู่การวางแผนที่ดี การอภิปรายดังกล่าวต้องมีความเที่ยงตรงที่ได้รับการกระตุ้นจากคำถามของผู้ประเมิน โดยมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และปฏิกิริยาของสมาชิกของกลุ่มเป้าหมายระหว่างการอภิปราย หรือสนทนา การแสดงความคิดเห็นที่อาจจะนำไปใช้ประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการนี้ จำแนกเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมการ เป็นขั้นตอนของการคัดเลือกผู้เข้าร่วมอภิปราย หรือสนทนา การจัดสถานที่ในการอภิปรายกลุ่มอย่างเหมาะสม รวมทั้งการจัดเตรียมแนวทางการอภิปรายกลุ่มให้พร้อม เพื่อที่การดำเนินการอภิปรายกลุ่มสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการพูดคุยธรรมชาติ

2. การดำเนินการอภิปรายกลุ่ม เป็นขั้นตอนการจำแนกตามคุณลักษณะ บทบาท และหน้าที่ของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

2.1 ผู้ดำเนินการอภิปรายกลุ่ม มีบทบาท และหน้าที่ ดังนี้

2.1.1 เปิดประเด็นที่นำมากำหนดเป็นประเด็นในการอภิปราย
กลุ่ม กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมอภิปรายทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2.1.2 สรุปประเด็นที่สำคัญจากการแสดงความคิดเห็นเท่านั้น

2.1.3 ควบคุมกระบวนการการอภิปรายกลุ่ม

2.2 ผู้ประเมิน มีบทบาท และหน้าที่ ดังนี้

2.2.1 กำหนดแนวทางของข้อคำถามและประเด็นที่จะนำมาใช้
ในการอภิปรายกลุ่ม

2.2.2 กล่าวแนะนำตัว และนำการสนทนาทั่ว ๆ ไป เพื่อให้
กลุ่มเป้าหมายเกิดความคุ้นเคยกัน

2.3 ผู้เข้าร่วมอภิปรายกลุ่ม มีบทบาท และหน้าที่ ดังนี้

2.3.1 มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่ม
เป้าหมาย

2.3.2 มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมอภิปราย

2.4 ผู้ช่วยนักประเมิน/ผู้ที่ทำหน้าที่จัดบันทึก มีบทบาท และหน้าที่ ดังนี้

2.4.1 จัดบันทึกวัน/เดือน/ปี เวลาเปิด หรือปิดการอภิปราย
2.4.2 บันทึกชื่อ-สกุล และคุณลักษณะทั่วไปของผู้เข้าร่วม
อภิปราย

2.4.3 เขียนอธิบายกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างการอภิปราย

2.4.4 บันทึกการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอภิปราย

2.4.5 บันทึกลักษณะทางอารมณ์ของผู้เข้าร่วม อภิปรายระหว่าง
การแสดงความคิดเห็น

เมื่อพิจารณาลักษณะของกิจกรรมความเห็นของกลุ่ม ดังที่กล่าวมาแล้วจะพบว่า
ความเห็นของกลุ่มจะเป็นเทคนิคของการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสัมภาษณ์ก่อน
การสนทนากลุ่มจะต้องมีการเตรียมหัวข้อสนทนา ซึ่งประเด็นของการสนทนามาจากคำถามการ
วิจัย หรือ Research Question ที่ต้องเตรียมการก่อนสนทนา หัวข้อสนทนาจะต้องควบคุมตัวแปร
ที่ศึกษา

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลร่วมสนทนากลุ่มนั้น จะต้องมีการคัดเลือก หรือ
Screening Form ตามลักษณะตัวแปรที่กำหนดได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ตำแหน่งในชุมชน อาชีพ

เป็นต้น คนที่เข้าร่วมสนทนาแต่ละครั้งจำนวน 7 - 8 คน และบุคคลที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มนั้น จะต้องเป็นตัวแทนของคนทั่ว ๆ ไปได้ มิฉะนั้นจะคัดเลือกแต่ผู้เชี่ยวชาญมาทำความเข้าใจของกลุ่ม ซึ่งอาจจะได้ข้อสรุปที่ไม่ตรงประเด็น

ข้อสังเกตในการคัดเลือกบุคคลในการเข้าสนทนา มีดังนี้

1. กลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน (Homogeneous group) คือ จะทำให้ได้ข้อสรุปของการสนทนาที่คล้ายคลึงกัน

2. กลุ่มที่มีความแตกต่างกัน (Heterogeneous group) คือซึ่งจะเป็นการดี ถ้าเป็นการรวบรวมข้อมูลตัวที่มีการกระจายค่ามาก ๆ เพราะจะได้ข้อสรุปบนพื้นฐานความแตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมความเห็นของกลุ่มเป็นกิจกรรมสนทนาเชิงอภิปรายก็จริง แต่มีธรรมชาติเป็นการวัดค่าตัวแปร หรือการเก็บรวบรวมข้อมูล ความคิดความเห็นคล้ายการวิจัย หรือการสัมภาษณ์ ดังนั้นให้พิธีกรใช้หลักการของการวิจัยช่วยเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่มีคุณค่ายิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จิรพร โกลากุล และกรรณิกา บัณสิทธิ์ (2526) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการประกันชีวิต และการออมทรัพย์ ผลการวิจัย พบว่า การทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับอัตราเงินเดือน และประเภทของงานที่ทำ

นาฎยา โล่ธูวชัย (2533) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะคิดของผู้เอาประกันภัย และผู้ประกอบการที่มีต่ออัตราเบี้ยประกันภัย และแบบการประกันภัย ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับทักษะคิดเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัยเงินเดือนของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์กับทักษะคิดของผู้เอาประกันภัย เกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัยและรายได้รวมของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์กับทักษะคิดของผู้เอาประกันภัย

มาลินี เชษฐโชติศักดิ์ (2534) ได้ วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทยทั้งทางด้านจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต และมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตรับสุทธิของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต ในกรณีจำนวนกรมธรรม์เบี้ยประกันชีวิต และมูลค่าเบี้ยประกันชีวิต ผลการวิจัย พบว่า จำนวนประชากร อัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิต และจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต เมื่อปีก่อน หรือมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อปีก่อน มีผลต่อการทำประกันชีวิต ณ ระดับความเชื่อมั่นที่สูงมาก และปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนกรมธรรม์มากที่สุดคือจำนวนประชากร รองลงมาได้แก่ อัตราการตาย จำนวนตัวแทน

ประกันชีวิต และจำนวนกรมธรรม์เมื่อปีก่อนตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตมากที่สุดคือ จำนวนประชากร อัตราการตาย มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อปีก่อน และจำนวนตัวแทนประกันชีวิต ตามลำดับ

ผลการวิจัยสัดส่วนเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยต่าง ๆ จำแนกตามรายภาคพบว่า สัดส่วนของจำนวนประชากรต่อจำนวนกรมธรรม์ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนมากที่สุด และกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนต่ำที่สุด สัดส่วนของจำนวนกรมธรรม์ต่อจำนวนตัวแทนประกันชีวิตของภาคกลางมีสัดส่วนมากที่สุด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนต่ำที่สุด สัดส่วนของมูลค่าเบี้ยประกันชีวิต ต่อจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนมากที่สุด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนต่ำที่สุด และสัดส่วนของมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อตัวแทนประกันชีวิตของกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนมากที่สุด ภาคใต้มีสัดส่วนต่ำที่สุด

สัมฤทธิ์ รัตนคารา (2527) ได้วิจัยเรื่อง กฎหมายกับการประกันชีวิตในประเทศไทย และศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการทำประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้ทำประกันชีวิตแล้ว และผู้ไม่ทำประกันชีวิตมีความคิดเห็นค่อนข้างไม่ดีต่อการประกันชีวิต นอกจากนั้นยังศึกษาพบว่า สภาพเศรษฐกิจชีวิตประจำวันของประชาชนตกอยู่ในภาวะลำบากปัญหาการขาดแคลนผลทางการเกษตรตกต่ำ เป็นเรื่องกระทบต่อรายได้ของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ปัญหาคนว่างงาน ปัญหาเกี่ยวกับการตลาด ปัญหาการกีดกันทางการค้า และปัญหาที่เกี่ยวกับการแข่งขันกับผู้ผลิตต่างประเทศ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลกระทบถึงรายได้ของประชากรทั่วไป จึงทำให้ไม่มีเงินเหลือสะสมส่งเบี้ยประกันชีวิต

พิสมัย อัสวกิจวิรี (2528) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจดังกล่าว รวมตลอดถึงบทบาทของสำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า ความสนใจของประชาชนไทยที่มีต่อการประกันชีวิตยังอยู่ในระดับที่ต่ำมาก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มอาเซียน โดยเฉลี่ยแล้วจำนวนกรมธรรม์ต่อประชากรจะคิดเป็นร้อยละ 2.76 ของจำนวนประชากรทั้งสิ้นเท่านั้น กฎหมายที่ใช้ควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบันยังไม่รัดกุมเท่าที่ควร สำหรับปัญหาที่บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยต้องประสบอยู่ในปัจจุบัน คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพราะว่าขาดผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการบริหารธุรกิจอย่างแท้จริง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานยังอยู่ในระดับสูง ด้านการตลาดนั้นบริษัทประกันชีวิตโดยทั่วไปจะให้ความสำคัญทางด้านการขายมากกว่าการตลาด ขาดการวิจัยทางด้านการตลาดอย่างเพียงพอ คุณภาพของตัวแทนโดยทั่วไปยังไม่อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน และมีปัญหา

การออกจากการงานของตัวแทนอยู่ในระดับสูง ด้านประชาชนนั้นโดยทั่วไปยังไม่เห็นคุณประโยชน์ของการประกันชีวิต และด้านรัฐบาล ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ของรัฐก็ยังไม่มีความรู้

เพิ่มศักดิ์ รัตนปราณีตชัย (2531) ได้วิจัยเรื่อง การลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการลงทุน ผลตอบแทน และแนวโน้มของการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย แยกพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละบริษัท โดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน และ Simple Regression Model ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงปี 2522 – 2530 นั้น ธุรกิจประกันชีวิต ที่นำเงินมาลงทุนมากที่สุด และได้ผลตอบแทนจากการลงทุนมากที่สุดได้แก่ บริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย รองมาคือบริษัท เอ ไอ เอ และอันดับสามคือ บริษัทไทยประกันชีวิต

พนิดา สุจิระ ปรียารัตน์ นาคสุขจิระ และสุทิน สุภโชติ (2531) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะของลูกจ้างของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการประกันชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความคิดเห็นในด้านการประกันชีวิต และอิทธิพลของปัจจัยสำคัญบางอย่างที่มีต่อการประกันชีวิต เช่น อัตราดอกเบี้ย การโฆษณาทางสื่อสารมวลชน และตัวแทนประกันชีวิต ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้บุคคลทำประกันชีวิต พบว่า คนส่วนใหญ่รู้จักการทำประกันชีวิตยังไม่มากนัก และคิดว่าการทำประกันชีวิตก็คือ เป็นการสร้างความมั่นคง และหลักประกันชีวิตให้ครอบครัว อีกทั้งยังเป็นการออมทรัพย์อย่างหนึ่งนอกเหนือจากการฝากธนาคาร และยังพบว่า รายได้ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสของลูกจ้างในสถานประกอบการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต หรือไม่ทำประกันชีวิตของลูกจ้าง ลูกจ้างในสถานประกอบการมีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงธุรกิจประกันชีวิตในด้านต่าง ๆ ได้แก่ บริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต ประเภทของการประกันชีวิต การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น แต่โดยส่วนใหญ่จะเน้นที่ตัวแทนประกันชีวิตมากที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านโฆษณาทางสื่อมวลชน แนวทางแก้ไขคือ บริษัทประกันชีวิตควรนำเอาหลักการตลาดมาใช้ในธุรกิจประกันชีวิต ตัวแทนหรือช่องทางในการจัดจำหน่ายควรพิจารณาคัดเลือกอย่างมีหลักเกณฑ์ในการควบคุม และประเมินผลการทำงาน เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการเข้าออก ควรมีการส่งเสริม และโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักบริษัทประกัน โดยผ่านสื่อ หรือตัวแทนก็ได้ สมาคมประกันชีวิตควรจะมีการเผยแพร่ความรู้ และให้การศึกษาในเรื่องหลักการประกันชีวิต เรียกร้องให้บริษัทประกันร่วมมือกันสร้างภาพพจน์ของธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น

วุฒชาติ ศูนย์สมัย (2534) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต โดยมีจุดมุ่งหมายหลักที่จะศึกษาถึงองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิต พฤติกรรมการสื่อสารที่ตัวแทนประกันชีวิตใช้ เพื่อโน้มน้าวให้ผู้มุ่งหวังมีความพึงพอใจในตัวแทนประกันชีวิต เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตในที่สุด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกันของความน่าเชื่อถือพฤติกรรมสื่อสาร และความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต ร่วมกันกับปัจจัยทางประชากรของผู้ทำประกันชีวิต และปัจจัยทางประชากรของตัวแทนประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า สื่อบุคคลจัดเป็นสื่อหลักที่ช่วยให้ข้อมูลด้านการประกันชีวิต โดยตัวแทนประกันชีวิตจัดเป็นสื่อบุคคลที่สำคัญที่สุด ปัญหาที่ตัวแทนประกันชีวิตควรปรับปรุงมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ผู้ทำประกันชีวิต สำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทประกันชีวิตควรคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามาประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยได้พิจารณาจากบุคลิกภาพเป็นหลัก สำหรับพฤติกรรมการสื่อสารของตัวแทน ควรใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เข้มข้น เน้นให้แสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่นำไปสู่ความสอดคล้องมากกว่าพฤติกรรมการสื่อสารที่นำไปสู่ความไม่สอดคล้อง ควรให้การบริการหลังการขายแก่ลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

อำพันธ์ เอ็มอิม (2538) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการทำประกันชีวิตของประชาชน ศึกษาที่นำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิต นอกจากนี้ยังศึกษาว่าปัจจัยด้านใดมีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยบางประการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. นำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการ ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และรายได้ ส่วนเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรสส่งผลต่อการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยที่มีนำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนโดยตรง ได้แก่ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และ

สถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิต คือระดับการศึกษา และอายุ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่ออิทธิพลการทำประกันชีวิตของประชาชนคือเพศ และอาชีพ

ทัศนีย์ ศรีภักดญา (2538) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต ตลอดจนสาเหตุที่ผู้บริโภคยังไม่ตัดสินใจทำประกันชีวิต และสาเหตุของใจที่สำคัญในการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้บริโภคออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้บริโภคที่ยังไม่ทำประกันชีวิต และกลุ่มผู้บริโภคที่เคยทำประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีต่อการทำประกันชีวิต ส่วนใหญ่คือเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และเป็นหลักประกันให้ครอบครัว ส่วนความคิดเห็นต่อตัวแทนประกันชีวิต คิดว่าตัวแทนขายประกันชีวิตเพียงเพื่อหวังค่าคอมมิสชั่น และทำงานอดิเรก ขายแล้วจึงไม่มีเวลามารับบริการหลังการขาย ส่วนสาเหตุที่ยังไม่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คือ ไม่มีเงินเหลือพอจ่ายเบี้ยประกันชีวิต ส่วนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เคยทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คือเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และเป็นหลักประกันให้ครอบครัวส่วนความคิดเห็นต่อตัวแทนประกันชีวิต คิดว่าตัวแทนขายประกันชีวิตทำงานอดิเรก ขายแล้วจึงไม่มีเวลามารับบริการหลังการขาย ส่วนเหตุของใจสำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คือ ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และเป็นหลักประกันให้ครอบครัว

ปกรณ์ วิชยานนท์ และณัฐชัย บุญยะประกัศร (2539) ได้วิจัยเรื่อง ผลกระทบของการเจรจาอบอุรูกวียต่อตลาดการประกันภัยและประกันชีวิต เพื่อให้ทราบถึงข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ General Agreement on Trade in Services (GATS) และตารางข้อผูกพันการเปิดเสรีธุรกิจบริการซึ่งไทยได้ยื่นเสนอไปพร้อมทั้งได้วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจในการเปรียบเทียบของบริษัทของไทย และบริษัทที่เป็นสาขาของต่างประเทศ โดยใช้ข้อมูลสถิติในปี 2533 - 2536 มาวิเคราะห์ด้วยอัตราส่วนทางการเงิน และอัตราส่วนที่เป็นมาตรฐานของบริษัท Insurance Solvency International (ISI) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการวิเคราะห์ฐานะบริษัทประกันภัยนานาชาติ ซึ่งได้พบว่า บริษัทของไทยมีจุดอ่อนหลายประการเมื่อเทียบกับบริษัทต่างชาติ ได้แก่ ในเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูง การประกันต่อในสัดส่วนที่สูง ไม่พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร และขาดประสิทธิภาพในการลงทุน โดยเฉพาะบริษัทของไทยที่มีขนาดเล็ก

งานวิจัยในต่างประเทศ

มิซุซาวา (Mizusawa. 1978) ได้วิจัยเรื่อง ผลการเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจของญี่ปุ่น ในช่วงก่อนและหลังปี ค.ศ.1974 ผลการวิจัย พบว่า ระบบเศรษฐกิจเติบโตอย่างรวดเร็ว ในช่วงปี ค.ศ.1974 ซึ่งเป็นผลเนื่องจากเกิดการพัฒนาในระบบอุตสาหกรรมภายในประเทศ จากอุตสาหกรรมขั้นปฐมภูมิ (Primary industry) เป็นอุตสาหกรรมขั้นทุติยภูมิ (Tertiary industry) ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ดังนี้

1) ประชาชนมีมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น 2) ครอบครัวขนาดเล็กลง เนื่องจากเกิดการอพยพเคลื่อนย้ายครอบครัวจากชนบทเข้ามาสู่ตัวเมืองมากขึ้น 3) การเพิ่มขึ้นของการเสี่ยงภัย อันเนื่องมาจากการพัฒนาการขนส่งอุตสาหกรรมเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนต้องเผชิญหน้ากับความเสี่ยงภัยอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นประชาชนจึงต้องมีความต้องการที่จะป้องกันการเสี่ยงภัยและรักษาระดับมาตรฐานรายได้ไม่ให้ลดลง อันเป็นผลเนื่องจากการสูญเสียความสามารถในการหารายได้ ซึ่งเหตุผลเหล่านี้ทำให้ประชาชนญี่ปุ่นมีความต้องการทำประกันชีวิตในอัตราที่สูงขึ้น

เบิร์กสตรอม และ แมกลาฟลิน (Bergstrom and McLaughlin. 1991) ได้วิจัยเรื่อง การวางแผนในการดูแลสุขภาพระยะยาว พบว่า ประชาชนอายุ 40-50 ปี จะมีภาระเสี่ยงในเรื่องสุขภาพ ดังนั้นจึงพบว่า บุคคลกลุ่มนี้จะต้องมีการประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพมากกว่าบุคคลกลุ่มอื่น เพราะคิดว่าการประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพคือการวางแผนด้านการเงินสำหรับภาวะเสี่ยงในการดูแลสุขภาพระยะยาว

เซคคอมบี้ (Secombe. 1993) ได้วิจัยเรื่องความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต พบว่า อาชีพที่เสี่ยง และทัศนคติทางด้านผลตอบแทนที่ได้รับมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกทำประกันชีวิต

พรัต และเซ็คซอร์เซอร์ (Pratt and Zeckhauser. 1996) ได้วิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของการประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่เต็มใจจะจ่ายเบี้ยประกันโดยสมัครทำประกันชีวิต เพื่อต้องการได้รับความคุ้มครองปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ และต้องการเพิ่มความมั่นคงให้กับชีวิตของตนเอง

สกินเนอร์ และดูบินสกี (Skinner and Dubinsky. 1984) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยในการกำหนดเบี้ยประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า จำนวนเบี้ยประกันในแต่ละปีมีจำนวนสูงมาก เช่น ปี 1980 ผู้บริโภคจ่ายเบี้ยประกันมากกว่า \$ 31.7 พันล้าน สำหรับการประกันรถยนต์ ส่วนการประกันชีวิตนั้น ระหว่างปี 1975 - 1980 เบี้ยประกันชีวิตเพิ่มสูงถึง 39 % โดยปี 1980 มีจำนวนเบี้ยสูงถึง \$ 40.8 พันล้าน

เนื่องจากทั้งสองเป็นนักการตลาดจึงสนใจว่าใครในครอบครัวที่เป็นคนตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อประกัน จึงทำการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่บอกถึงการตัดสินใจของครอบครัวในการซื้อประกัน และแยกความแตกต่างของครอบครัวระหว่างครอบครัวที่สามีเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อประกัน และครอบครัวที่ภรรยามีส่วนในการตัดสินใจ (หรือภรรยาเป็นผู้ตัดสินใจ) วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลก็คือ ส่งแบบสอบถามไปยังครอบครัวต่าง ๆ และวิเคราะห์ข้อมูล คือ Stepwise Discriminant Analysis โดยลักษณะต่าง ๆ ที่คิดว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการซื้อประกันนั้น ศึกษาจากงานวิจัยชิ้นก่อน ๆ โดยตัวแปรที่ใช้ มีดังนี้

- 1) ขนาดของครอบครัว 2) จำนวนปีที่สมรส 3) อายุของภรรยา 4) อายุของสามี
- 5) ระดับการศึกษาของภรรยา 6) ระดับการศึกษาของสามี 7) สถานภาพการจ้างงานของภรรยา
- 8) สถานภาพการจ้างงานของสามี 9) อาชีพของหัวหน้าครอบครัว 10) รายได้ของครอบครัว

ผลการวิจัยพบว่า แต่ละลักษณะมีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละประเภทของประกัน นั่นคือ แต่ละตัวแปรมีความสำคัญในการตัดสินใจซื้อประกันแต่ละประเภทไม่เท่ากันเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตพบว่า จาก 10 ลักษณะที่ใช้ในการวิเคราะห์มี 7 ลักษณะที่มีนัยสำคัญทางสถิติคือ ระดับการศึกษาของสามี ระดับการศึกษาของภรรยา สถานภาพการจ้างงานของภรรยา รายได้ของครอบครัว อาชีพของหัวหน้าครอบครัว จำนวนปีที่สมรส และอายุของภรรยา เมื่อพิจารณาลักษณะต่าง ๆ สามารถแยกลักษณะของครอบครัวที่สามีเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อประกัน และครอบครัวที่ภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

โดยครอบครัวที่ภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีลักษณะดังนี้ คือ สามีมีการศึกษาน้อย ภรรยามีการศึกษาสูง ภรรยามีงานทำ รายได้ครอบครัวต่ำ อาชีพของสามีให้รายได้ต่ำ ระยะเวลาสมรสไม่นานนัก ภรรยามีอายุสูงกว่าสามี

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่มีส่วนสำคัญที่สุด ที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างครอบครัวที่สามีเป็นผู้ตัดสินใจซื้อประกัน กับครอบครัวที่ภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มี 2 ลักษณะ คือ ระดับการศึกษาของสามี และสถานภาพการจ้างงานของภรรยา

คามอร์รอน และไทเวด Cameron and Trived (1991) ได้วิจัยเรื่องเกี่ยวกับการซื้อประกันสุขภาพโดยใช้การสำรวจข้อมูลรายบุคคลจากประเทศออสเตรเลีย ในช่วง 1977-78 และ 1983 โดยใช้ตัวแบบ Logit ในการวิเคราะห์ข้อมูลในช่วง 1977 - 1978 เป็นข้อมูลที่ได้จาก Australian Health Survey (AHS) เป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา ระดับรายได้ ประวัติทางด้านสุขภาพ และข้อมูลในช่วง 1983 เป็นข้อมูลที่ได้จาก Australian Health Insurance Survey (AHIS) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพสมรส

จำนวนคน และจำนวนเด็กในครอบครัว ระดับรายได้ สถานภาพทางด้านการจ้างงาน และรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันสุขภาพ

ผลสรุปจากการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง AHS พบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการซื้อประกันมากกว่าเพศชาย และพบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติเฉพาะตัวอย่างที่มีรายได้ปานกลางเท่านั้น เกี่ยวกับระดับรายได้ พบว่า ระดับรายได้เพิ่มขึ้น ทำให้เปอร์เซ็นต์ของความต้องการซื้อประกันมีเพิ่มขึ้นจาก 27% สำหรับกลุ่มรายได้ต่ำ 41% สำหรับกลุ่มรายได้ปานกลาง และ 62 % สำหรับกลุ่มรายได้สูง ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดเจนว่า การตัดสินใจซื้อประกันจะเพิ่มขึ้นเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น ส่วนประวัติทางด้านสุขภาพนั้น พบว่าไม่มีนัยสำคัญในการซื้อประกัน พิจารณาเกี่ยวกับรายได้ พบว่า ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับความน่าจะเป็นในการซื้อประกัน ส่วนขนาดของครอบครัวมีผลบ้างเพียงเล็กน้อยในทางบวก แต่ไม่มีนัยสำคัญเพียงพอที่จะถือว่าผลกระทบต่อการซื้อประกัน อายุก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการซื้อประกัน เมื่ออายุมากขึ้นความต้องการซื้อประกันก็มีเพิ่มขึ้น ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าจากการศึกษานี้ รายได้ และอายุ เป็นปัจจัยหลักที่มีผลกระทบในการตัดสินใจซื้อประกัน

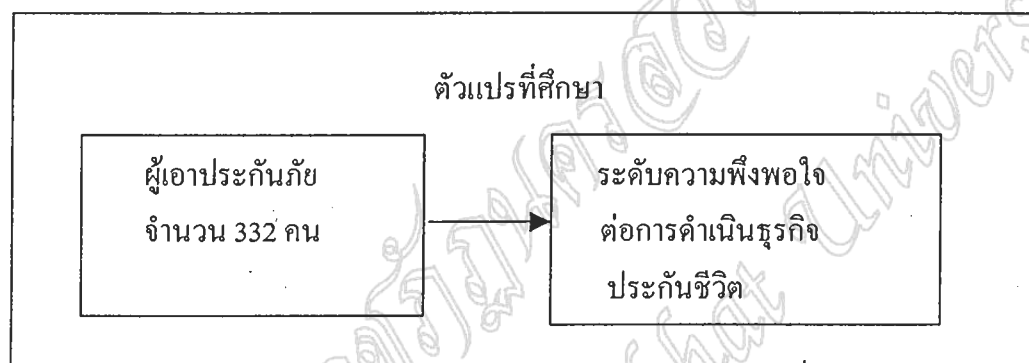
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่า ผู้เอาประกันก็มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตในครั้งนี้ จากความพึงพอใจของผู้เอาประกันกับต่อบริษัทประกันชีวิตใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต 2) ด้านการบริการของบริษัท 3) ด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อธุรกิจประกันชีวิต 4) ด้านความมั่นคงของบริษัท 5) ด้านการพิจารณาจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย

แล้วนำผลการวิเคราะห์มาสร้างรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตดังกล่าว

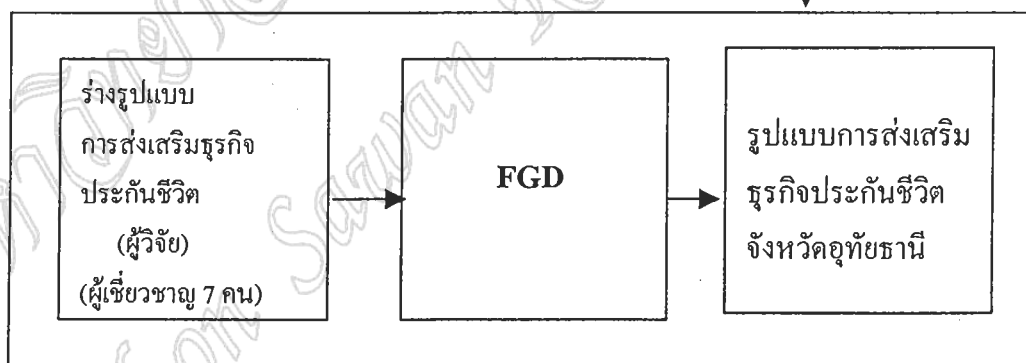
กรอบความคิดในการวิจัย

จากแนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถนำเสนอกรอบความคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ช่วงที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย



ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย