

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เราทุกคนย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนของชีวิตได้พ้น แต่ถ้าทุกคนเสียชีวิตในวัยอันสมควรไม่ทิ้งภาระไว้เบื้องหลังให้กับครอบครัวหรือกับบุคคลอื่นที่ตนต้องอุปการะ และบุคคลที่อยู่ในความอุปการะไม่เดือดร้อนในการดำรงชีพแล้ว การประกันชีวิต ก็คงจะไม่มีผลจำเป็นกับบุคคลนั้น แต่ไม่มีใครรู้ว่าการเสียชีวิตจะเกิดขึ้นเมื่อใด โดยเฉพาะในปัจจุบันวงการแพทย์ได้ค้นพบโรคใหม่ ๆ อยู่เสมอ หรือภัยจากอุบัติเหตุ ซึ่งเราไม่สามารถคาดคิดได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด การเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควรของผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน ซึ่งกำลังสร้างฐานะ อาจจะกำลังมีภาระเลี้ยงดูบุตร ผ่อนบ้าน ผ่อนรถ หรือทำธุรกิจ ย่อมทำให้บุคคลในครอบครัวเดือดร้อน และมีผลมาถึงภาระหนี้สิน หรือภัยจากอุบัติเหตุอาจทำให้ทุพพลภาพได้ หรือการที่ไม่ได้ทำงานของบุคคลที่พ้นจากวัยทำงานแล้ว ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสาเหตุทำให้เกิดการสูญเสียรายได้

ดังนั้น วิธีที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้วยการให้ได้รับจำนวนเงินก้อนหนึ่ง เพื่อนำมาชดเชยการสูญเสียรายได้เมื่อมีผู้ถึงแก่กรรม เจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุจนกลายเป็นบุคคลทุพพลภาพ หรืออยู่ในวัยชรา คือ การทำประกันชีวิต นอกจากเหตุผลข้างต้นแล้ว การประกันชีวิตยังมีประโยชน์ ดังนี้

1) เป็นหลักประกันความมั่นคงของรายได้ในครอบครัว เมื่อหัวหน้าครอบครัวเสียชีวิต ซึ่งบุคคลในครอบครัวอาจจะมีความจำเป็นต้องใช้เงิน

- เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร

- เพื่อใช้หนี้แก่เจ้าหนี้ หรือไถ่ถอนทรัพย์สินที่จำนองไว้

- เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในยามจำเป็น เช่น ค่ารักษาพยาบาลในขณะเจ็บป่วย และเป็นเบี้ยเลี้ยงชีพขณะทุพพลภาพ

- เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในยามชรา เป็นการเตรียมรายได้เมื่อพ้นวัยทำงาน ซึ่งจะได้ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลาน

2) ให้การคุ้มครองความเสียหายที่จะเกิดแก่ธุรกิจ ผู้ที่ประกอบธุรกิจซึ่งต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากในการดำเนินงาน หรือกู้ยืมเงินมาลงทุนทำธุรกิจ ถ้าต้องเสียชีวิตลงอาจจะเป็นผลให้

ธุรกิจต้องหยุดชะงักลงได้ การประกันชีวิตจะช่วยแก้ปัญหานี้ได้โดย บริษัทประกันชีวิตจะเป็นผู้ใช้นี้ให้จากจำนวนเงินเอาประกันชีวิต

3) การหักลดหย่อนภาษีเงินได้ รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการประกันชีวิต และต้องการสนับสนุนให้ประชาชนทำประกันชีวิตมากขึ้น จึงให้นำเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายจริงไม่เกินคนละ 50,000 บาท ของกรมธรรม์ที่มีกำหนดเวลาทำประกันชีวิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปของผู้มีเงินได้ และคู่สมรสไปหักเป็นค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีเงินได้

4) ช่วยให้เกิดการออมทรัพย์อย่างมีวินัยและต่อเนื่อง เพราะการประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาวและผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นรายงวด บางรูปแบบของการประกันชีวิตจะมีส่วนของการออมทรัพย์อยู่ด้วย แต่จะไม่เหมือนกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร เนื่องจากการทำประกันชีวิตเป็นการซื้อความคุ้มครองเป็นหลัก ดังนั้นหากมีการยกเลิกกรมธรรม์ในปีใดก็ตามระหว่างอายุสัญญา เงินที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนจะไม่เท่ากับจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยที่จ่ายให้บริษัท เพราะส่วนหนึ่งต้องจ่ายเป็นค่าซื้อความคุ้มครอง ส่วนดีก็คือหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินผลประโยชน์ตามจำนวนเงินเอาประกันภัย ซึ่งมากกว่าจำนวนเบี้ยประกันภัยที่จ่ายบริษัทไปแล้ว

5) การลดภาระของสังคม ครอบครัวใดที่หัวหน้าครอบครัวไม่มีการเตรียมการเพื่ออนาคตเมื่อเสียชีวิต บุคคลในครอบครัวย่อมเดือดร้อนและเป็นภาระแก่สังคม การประกันชีวิตจะช่วยแก้ปัญหาและลดภาระของสังคม เพราะจำนวนเงินเอาประกันชีวิตจะสามารถนำมาบรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัวได้

6) ประโยชน์ต่อประเทศชาติ การประกันชีวิตมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ บริษัทประกันชีวิตเปรียบเสมือนแหล่งระดมเงินออม ทำให้มีแหล่งเงินทุนมากขึ้น เพราะเงินจำนวนมากที่ได้จากการออมทรัพย์ในรูปของเบี้ยประกัน บริษัทจะนำไปลงทุนในธุรกิจต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจด้านอื่น มีการจ้างงานช่วยให้ประชาชนมีงานทำมีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นการยกระดับมาตรฐานการครองชีพ และสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

ด้วยเหตุผลข้างต้น จึงทำให้การประกันชีวิตได้รับความสนใจจากประชาชนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ดังจะเห็นได้จากสถิติเบี้ยประกันชีวิตในปี 2543 เป็นจำนวน 75,646,097,000 บาท ปี 2544 เป็นจำนวน 94,366,781,000 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.75 ปี 2545 จำนวน 115,518,009,000 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.41 ปี 2546 จำนวน 133,354,981,000 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.44 และ ปี 2547 จำนวน 151,951,404,000 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.95 และปัจจุบันประชาชนทำประกันชีวิตถึงร้อยละ 16 ของประชาชนทั้งหมดของประเทศ ซึ่งจะเห็นว่ามิมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และด้วย

ประโยชน์ของการประกันชีวิตดังกล่าว อีกทั้ง ที่ผ่านม้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารอยู่ในระดับต่ำ จึงทำให้การเจริญเติบโตของการประกันชีวิตยิ่งทวีขึ้นเรื่อยๆ และจังหวัดชัยนาทเป็นจังหวัดหนึ่งที่ประชาชนมีการประกันชีวิตเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังรายละเอียดตามสถิติการประกันภัยของธุรกิจประกันชีวิต ดังนี้

ตารางที่ 1.1 การรับประกันชีวิตของจังหวัดชัยนาทรวมทุกประเภท

หน่วย : บาท

รายการ	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546
จำนวนกรมธรรม์	47,985	47,444	48,280
จำนวนประชากร	350,932	350,547	349,216
อัตราผู้ถือกรมธรรม์ต่อ ประชากร 100 คน	13.67	13.53	13.83
จำนวนเงินเอาประกันภัย	4,600,988,000	5,095,196,000	5,090,936,000
เบี้ยประกันรับทั้งสิ้น	313,075,000	332,932,000	342,516,000
เบี้ยประกันภัยเพิ่มขึ้นร้อยละ	-	6.34	2.88

ที่มา: กรมการประกันภัย. กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ (2548)

ตารางที่ 1.2 เบี้ยประกันภัยของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

หน่วย:1,000 บาท

ปี พ.ศ.	เบี้ยประกันภัยรับ	เพิ่มขึ้นร้อยละ
2543	75,646,097	-
2544	94,366,781	24.75
2545	115,518,009	22.41
2546	133,354,981	15.44
2547	151,951,404	13.95

ที่มา: กรมการประกันภัย. กองส่งเสริมการประกันภัยและสารสนเทศ (2548)

จากการที่ประชาชนได้เล็งเห็นกับความสำคัญและประโยชน์ของการประกันชีวิตจึงทำให้การประกันชีวิตได้รับความสนใจจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น แต่ปรากฏว่ามีคนจำนวนไม่น้อยที่คิดว่าการประกันชีวิตเหมือนกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร ประกอบกับรูปแบบการเสนอขายในปัจจุบันของตัวแทนประกันชีวิตอาจจะมีการชี้แจงไม่ครบถ้วนและก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาการร้องเรียนต่อกรมการประกันภัยอยู่เนืองๆ จึงทำให้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตดูเหมือนกับว่าเป็นธุรกิจที่เป็นคู่แข่งของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ระดมเงินออมจากประชาชนเช่นกัน ซึ่งการประกันชีวิตจะแตกต่างกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร โดยลักษณะที่แท้จริงแล้วการประกันชีวิตและการฝากเงินไว้กับธนาคารนั้นมีความแตกต่างกัน ประกอบกับการประกันชีวิตนับวันจะมีบทบาทและมีความสำคัญเพิ่มขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เราไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคตได้ การเตรียมพร้อมโดยการสร้างความมั่นคงให้ตนเองและครอบครัวโดยการทำประกันชีวิต จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งในการทำประกันชีวิตผู้เอาประกันแต่ละคนสามารถเลือกแบบการประกันให้เหมาะสมกับสถานภาพความจำเป็น แบบการประกันชีวิตมีมากมายหลายแบบด้วยกัน แต่ละแบบจะมีลักษณะความคุ้มครองและให้ผลประโยชน์แตกต่างกันออกไป เป็นผลให้อัตราเบี้ยประกันภัยแตกต่างกันด้วย ฉะนั้นผู้ซื้อควรจะต้องเลือกซื้อแบบการประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการ

จากประโยชน์ของการประกันชีวิต ความแตกต่างของการประกันชีวิตและการฝากเงินไว้กับธนาคาร วิธีการพิจารณาก่อนตัดสินใจทำประกันชีวิต และการเลือกแบบประกันชีวิตให้เหมาะสมกับสถานะความต้องการของผู้เอาประกัน ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งสำคัญ ทุกคนที่กำลังจะตัดสินใจทำประกันชีวิตควรต้องทราบและพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ พนักงานธนาคารเป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีความรู้ความสามารถ มีความละเอียดรอบคอบ ทำงานในสถาบันการเงิน ซึ่งนับว่าเป็นสถาบันระดมเงินออมเช่นเดียวกับบริษัทประกันชีวิต แต่อาจจะด้วยเหตุผลใดก็ตามที่พนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาทเป็นผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วมากกว่าร้อยละ 50

ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าควรศึกษาค้นคว้าหาสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปเผยแพร่ในการใช้วางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต เพื่อเป็นการระดมเงินออมอีกรูปแบบหนึ่งอันจะได้นำเงินออมเหล่านั้นไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นเหตุจูงใจให้พนักงานธนาคารซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อตลาดประกันชีวิต

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคาร
- 1.3.2 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิต
- 1.3.3 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเผยแพร่แก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการกำกับดูแล และ ส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต
- 1.3.4 เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันชีวิต ซึ่งเป็นการระดมเงินออมรูปแบบหนึ่ง

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท จำนวน 29 สาขา ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้น 303 คน ทำประกันชีวิตแล้วจำนวน 170 คน และยังไม่ทำประกันชีวิตจำนวน 133 คน โดยใช้ข้อมูลที่สุ่มเก็บจากพนักงานธนาคารที่ทำประกันชีวิตจำนวน 85 ชุด และ ไม่ทำประกันชีวิตจำนวน 65 ชุด รวมทั้งสิ้นจำนวน 150 คน

## 1.5 นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึงเหตุที่ทำให้เกิดผล (เหตุที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิต)

**ธนาคาร** หมายถึงธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการพาณิชย์รวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐบาล

**พนักงานธนาคาร** หมายถึงผู้ที่ปฏิบัติงานในธนาคารหมายความถึงผู้ที่ทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิต

**การประกันชีวิต** หมายถึงการประกันภัยที่จ่ายเงินอาศัยความทรงชีพหรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่ายเงิน โดยการเฉลี่ยซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยเดียวกันและร่วมกัน



**การทำประกันชีวิต** หมายถึงลักษณะของบุคคลที่ตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยตกลงยินยอมชำระเบี้ยประกันตามเงื่อนไขในสัญญาประกันชีวิตฉบับนั้น ไม่รวมการประกันชีวิตกลุ่มหรือการประกันที่เป็นสวัสดิการของธนาคารที่ให้กับพนักงานธนาคาร

**สัญญาประกันชีวิต (กรมธรรม์ประกันชีวิต)** หมายถึงสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือ ใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้นหรือเหตุอย่างอื่นในอนาคต ดังระบุไว้ในสัญญา และบุคคลอีกบุคคลหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันชีวิต

**ผู้รับประกันภัย** หมายถึงคู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้

**ผู้เอาประกันภัย** หมายถึงคู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย

**ผู้รับประโยชน์** หมายถึงบุคคลผู้พึงจะได้รับค่าสินไหมทดแทน หรือ จำนวนเงินใช้ให้อาจเป็นบุคคลเดียวกับผู้เอาประกันภัย หรือบุคคลอื่นที่ระบุไว้ในสัญญาประกันภัยให้เป็นผู้รับประโยชน์ได้

**เบี้ยประกัน** หมายถึงจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายให้กับบริษัทผู้รับประกันเพื่อซื้อความคุ้มครองที่จะได้รับจากการประกันชีวิต

**เงินออม** หมายถึงจำนวนเงินที่บุคคลหนึ่งนำมาฝากไว้กับสถาบันการเงิน

**ตัวแทน** หมายถึงบุคคลที่เป็นคนกลางระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยในการให้คำแนะนำ และชักชวนให้ทำประกันชีวิต