

บทที่ 2

ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต ในบทนี้ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีในเรื่องทัศนคติ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนิยามศัพท์ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ³ได้สรุปการศึกษาของ Stanton and Futrell และ Patrick E.Murphy Ben M.Enis เกี่ยวกับเรื่องของทัศนคติแล้วได้ให้แนวคิดที่ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ การเกิดของทัศนคตินั้นเกิดจากข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ กล่าวคือ เกิดจากประสบการณ์ที่เรียนรู้ในอดีตเกี่ยวกับสินค้า หรือความนึกคิดของบุคคลและเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มอ้างอิง เช่น พ่อ แม่ เพื่อน บุคคลชั้นในสังคม เป็นต้น

องค์ประกอบของการเกิดทัศนคติประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

- 1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความรู้และความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภค⁴ เช่น เกิดความเข้าใจว่าการประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์ทำให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวเองและครอบครัว เป็นต้น
- 2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องอารมณ์ความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า ความรู้สึกอาจเป็นความพอใจและไม่พอใจ⁵ เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบการประกันชีวิต เป็นต้น

³ศิริวรรณ เสรีรัตน์,ปริญญา ถักยิตานนท์,ศุภกร เสรีรัตน์, การบริการตลาดยุคใหม่, กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา,2539,หน้า 120.

⁴เรื่องเดียวกัน.

⁵เรื่องเดียวกัน.

- 3) ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจากทัศนคติหรือเป็นการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า⁶ เช่น มีความตั้งใจที่จะทำประกันชีวิต เป็นต้น

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล⁷ ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคเคยใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ในปัจจุบันนิยมใช้บริการประกันชีวิตกับบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด มากที่สุด ส่วนบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการในอนาคต คือ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ในปัจจุบันใช้กรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์มากที่สุด ในอนาคตส่วนใหญ่จะเลือกใช้กรมธรรม์แบบตลอดชีพมากที่สุด การจ่ายเบี้ยประกันส่วนใหญ่จ่ายปีละ 1 ครั้ง โดยมีวงเงินอยู่ในช่วง 100,000 – 150,000 บาท ความคิดเห็นในการพิจารณาทำประกันชีวิต คือ เพื่อความมั่นคงต่อตัวเองและครอบครัว ความคุ้มครองและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บไข้มากกว่าด้านอื่นๆ ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อบริษัทประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงของกิจการและความสะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยด้านความมีน้ำใจและสุภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิต พบว่า การเรียกร้องสินไหมชดเชยและล่าช้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

ชัยวัฒน์ โฆษกัทรพิมพ์⁸ ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิต ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำประกันชีวิตเป็นเพศชายมากกว่าหญิง อยู่ในวัยทำงาน (อายุระหว่าง 21 – 40 ปี) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัวหรือนักธุรกิจ และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มผู้ทำประกันชีวิตทั้งหมดประมาณ

⁶เรื่องเดียวกัน.

⁷สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล, การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2542, หน้า ข-ค.

⁸ชัยวัฒน์ โฆษกัทร, ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิต ใน อ. เมือง จ.เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540, ง-จ.

3 ใน 4 ประมาณ 40% มีรายได้ของครอบครัวระหว่าง 12,000 ถึง 18,000 บาทต่อเดือน นอกจากนี้พบว่า 75% มีภาระเลี้ยงดูครอบครัวอยู่ระหว่าง 3 ถึง 5 คน และจากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อลักษณะการตัดสินใจทำประกันชีวิต ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และจำนวนเงินเก็บออม

จันทรา คำนงวังก์⁹ รายงานในวิทยานิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตในส่วนของเบี้ยประกันชีวิตและวงเงินประกันชีวิต ได้แก่ รายได้ส่วนบุคคล และ ค่าลดหย่อนภาษี กล่าวคือ เมื่อประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและ/หรือค่าลดหย่อนภาษีเพิ่มขึ้น ประชาชนสามารถทำประกันชีวิตได้มากขึ้น

กิตติพงษ์ จินตวรลักษณ์¹⁰ ได้ศึกษาถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคของธุรกิจประกันชีวิต พบว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคของการประกันชีวิตคือ ระดับรายได้ของประชากรของประเทศที่อยู่ในระดับต่ำ ทำให้การใช้จ่ายในปัจจุบันสำคัญกว่าใช้จ่ายในอนาคต ระดับการศึกษาของประชาชนในประเทศยังอยู่ในระดับต่ำ บริษัทประกันชีวิตเน้นการขยายตัวทางการตลาดมากเกินไป ในขณะที่บุคลากรที่มีคุณภาพของบริษัทยังไม่เพียงพอ ทำให้มีกรรมธรรม์ที่ขาดอายุเป็นจำนวนมาก อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นสาเหตุทำให้ธุรกิจประกันชีวิตในอดีตไม่ได้รับการต้อนรับเท่าที่ควรคือ สภาพของสังคมไทยที่มีลักษณะที่เป็นระบบครอบครัวอุปถัมภ์ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปู่ ย่า ตา ยาย ที่แก่แล้วจะมีลูกหลานคอยดูแล

สัมฤทธิ์ รัตนดารา¹¹ ได้ศึกษาถึงสาเหตุ ปัจจัย อุปสรรคของการพัฒนาการประกันชีวิต โดยศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันชีวิต และเปรียบเทียบกฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิตของต่างประเทศกับของประเทศไทย โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และข้อมูลจากภาคสนาม ผลการศึกษาพบว่ากฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิตของต่างประเทศและประเทศไทยมีช่องว่างบางประการซึ่งไม่ให้ความเป็นธรรมกับผู้ทำประกันชีวิต ในส่วนของความคิดเห็น

⁹จันทรา คำนงวังก์, ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก : กรุงเทพฯ, 2536, หน้า ก-ข.

¹⁰กิตติพงษ์ จินตวรลักษณ์, อุปสรรคของธุรกิจประกันชีวิต, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2534, ง-จ.

¹¹สัมฤทธิ์ รัตนดารา, สาเหตุ ปัจจัย อุปสรรคของการพัฒนาการประกันชีวิต, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2533, ง-จ.

ของประชาชนพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นค่อนข้างไม่ดีต่อการทำประกันชีวิตและมีเจตคติค่อนข้างไม่ดีต่อกฎหมายประกันชีวิต เป็นเหตุผลที่ทำให้ธุรกิจประกันภัยในประเทศไม่เจริญเท่าที่ควร เนื่องจากทัศนคติที่ไม่ดีของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัย การขาดความรู้ และความเข้าใจในธุรกิจประกันภัย อุปนิสัย ค่านิยมของคนไทยที่ไม่ประหยัด ขาดความรับผิดชอบต่อครอบครัว ไม่คำนึงถึงอนาคต รวมถึงแนวนโยบายของรัฐบาลที่มีก้ออกกฎหมายโดยเน้นในด้านการควบคุมมากกว่าที่จะส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันภัย

ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ¹² รายงานในวิทยานิพนธ์เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิต คือ ต้องการความปลอดภัยสำหรับตัวเองและครอบครัว โดยส่วนใหญ่จะทำประกันจากตัวแทนประกันชีวิตมากกว่าทำกับบริษัทประกันชีวิตโดยตรงบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นโสด คือ ญาติพี่น้อง ส่วนผู้บริโภคที่แต่งงานแล้ว คือ คู่สมรส สาเหตุที่ยกเลิกการทำประกันชีวิต คือ การชำระเบี้ยประกันเป็นภาระที่หนักเกินไป สาเหตุที่ผู้บริโภคยังไม่คิดที่จะทำประกันชีวิต คือ ยังไม่เห็นความจำเป็นสำหรับตัวเองและครอบครัว สถานภาพการสมรส รายได้ อายุของผู้บริโภคที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ยังไม่คิดทำประกันชีวิต ส่วนอาชีพนั้นไม่มีความสัมพันธ์ ผู้บริโภคเสนอแนะให้ตัวแทนทำงานเต็มเวลา มีความจริงใจ อธิบายรายละเอียดไม่ปกปิดข้อเท็จจริงและให้บริการสม่ำเสมอ ลดอัตราเบี้ยประกันให้ถูกลงกว่าเดิม ปรับปรุงการบริหารงานทั้งภายในภายนอก เช่น การปรับปรุงค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

¹² ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ, การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต, วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530, หน้า ก-ข.

นิยามศัพท์

การประกันชีวิต¹³ หมายถึง การทำสัญญาประกันระหว่างผู้เอาประกันกับบริษัทประกันชีวิต โดยที่ผู้เอาประกันจะได้รับความคุ้มครองชีวิตและผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามสัญญาในกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ผู้ซื้อจะได้รับไม่ว่าจะเป็นค่าชดเชยจากการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยรายได้และความคุ้มครองอื่นๆตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิต

แรงงานสตรี หมายถึง สตรีที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 60 ปีบริบูรณ์ที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ทัศนคติของแรงงานสตรี หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของแรงงานสตรีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการประกันชีวิตว่ามีความพอใจและไม่พอใจอย่างไร เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบการประกันชีวิต เป็นต้นการทำประกันชีวิต โดยยึดหลักองค์ประกอบของการเกิดทัศนคติประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนของความเข้าใจที่มีต่อการทำประกันชีวิต ส่วนของความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันชีวิต ส่วนของพฤติกรรมที่มีต่อการทำประกันชีวิต

¹³ ชูเกียรติ ประมุขผล. การประกันชีวิต : Life Insurance : In304. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532,หน้า1.