

บทที่ 2

ผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึง ผลงานการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันชีวิตที่เคยมีผู้ค้นคว้าทำการศึกษาและวิจัยมาแล้วในอดีต

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2536) ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประกันชีวิตไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งทั้งหมดเป็นการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ทำประกันชีวิตและอุปสรรคของธุรกิจประกันชีวิต ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ดังนี้

2.1 การศึกษาที่เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการทำประกันชีวิต

Abd El - Haleem (1985) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อประกันชีวิตในประเทศอียิปต์ โดยแยกศึกษาเป็นสองกลุ่มคือ ผู้ทำประกันชีวิต และไม่ทำประกันชีวิต การศึกษามีสมมติฐาน 3 ประการคือ 1) ผู้ทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิตมีทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตคล้ายคลึงกัน 2) การออมทรัพย์โดยการซื้อประกันชีวิตมีลักษณะและความสำคัญเท่าๆกับการออมทรัพย์กับสถาบันการเงินอื่น และ 3) ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับจำนวนการซื้อประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำประกันชีวิต และผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิตมีทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตคล้ายคลึงกัน โดยผู้ทำประกันชีวิตมีเหตุผลในการทำประกันชีวิต คือ เพื่อเป็นการคุ้มครองครอบครัว เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการแต่งงานของบุตรสาว เพื่อเป็นการประกันรายได้หลังเกษียณอายุและผู้เอาประกันบางคนมีความต้องการที่จะใช้สิทธิประโยชน์บางอย่างจากบริษัทประกันชีวิต เช่น กำไรจากการดำเนินงาน สิทธิในการกู้เงินเมื่อกรมธรรม์มีมูลค่า การรับประกันมูลค่ากรมธรรม์ที่เกิดขึ้น เป็นต้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้มีการซื้อประกันชีวิต คือ การประกันชีวิตเป็นการลงทุนด้วยเงินจำนวนไม่มาก การประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์อย่างหนึ่ง และการประกันชีวิตเป็นการจัดเตรียมเพื่อป้องกันเงินเพื่อ

สำหรับประเทศไทย จลีพร โกลากุล และ กรรณิกา พันสิทธิ์ (2526) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประกันชีวิต และการออมทรัพย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่นิยมออมทรัพย์ไว้

กับสถาบันการเงินมากกว่าซื้อประกันชีวิต และสำหรับผู้ทำประกันชีวิตแล้วบอกเลิก เนื่องจาก ประชาชนมีความจำเป็นต้องใช้เงินจึงไม่สามารถส่งเบี้ยประกันได้ ผู้ทำประกันชีวิตได้รับข่าวเกี่ยวกับการปฏิเสธการจ่ายสินไหมทดแทน และการสูญเปล่าของเบี้ยประกัน รวมทั้งความไม่สะดวกในการส่งเบี้ยประกัน และการติดต่อขอรับค่าสินไหม และยังพบว่า การประกันชีวิตและการออมทรัพย์มีความสัมพันธ์กับอัตราเงินเดือนมากกว่าความถี่ประเภทของงานที่ทำ ต่อมา ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ (2530) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริโภค 2 กลุ่ม คือ ผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตและผู้บริโภคที่ไม่ได้ทำประกันชีวิต พบว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิต เนื่องจากต้องการความมั่นคงสำหรับตนเองและครอบครัว และสาเหตุที่ยกเลิกการทำประกันชีวิต คือ การชำระเบี้ยประกันเป็นภาระที่หนักเกินไป สำหรับสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต ผู้บริโภคทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่าควรปรับปรุงในด้านต่างๆ เช่น บริษัทควรลดเบี้ยประกันชีวิตให้ต่ำกว่าเดิม ให้มีแบบของการประกันมากขึ้น บริษัทควรปรับปรุงการบริหารงานทั้งภายในและภายนอก เช่น ปรับปรุงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และการสร้างภาพพจน์ให้ดีกว่าเดิม ให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความจริงใจต่อผู้ทำประกันชีวิตอธิบายรายละเอียดต่างๆ ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงตลอดจนให้บริการสม่ำเสมอ และจากการศึกษาของสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2531) พบว่าสิ่งที่ประชาชนจะนำมาพิจารณาในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทใดนั้น คือ ความมั่นคงของบริษัท บริการที่ดีของตัวแทน นาฎยา โล่ธวาชัย (2533) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ทำประกันภัย และผู้ประกอบการที่มีต่ออัตราเบี้ยประกันภัย พบว่า ผู้ทำประกันภัยเห็นว่าเบี้ยประกันภัยที่ใช้อยู่เหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับ และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัย พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัย ได้แก่ สถานภาพการทำงาน อาชีพรอกเงินเดือนคู่สมรส ประเภทการประกันชีวิต งดการชำระเบี้ยประกันภัย ความสะดวกในการชำระเบี้ยประกันภัย เป็นที่น่าสังเกตว่า ในขณะที่ผู้ทำประกันภัยคิดจะทำประกันชีวิตราคาของสินค้า หรืออัตราเบี้ยประกันภัย เป็นปัจจัยที่ผู้ทำประกันภัยคำนึงถึงค่อนข้างน้อย เหตุผลอาจเนื่องมาจากความซับซ้อนยุ่งยากที่ยากแก่ความเข้าใจ แต่สิ่งที่ผู้ทำประกันภัยคำนึงถึงคือ ความสามารถในการส่งเบี้ยประกันภัยแต่ละครั้งรวมทั้งผลประโยชน์ที่ได้รับตรง

กับความต้องการหรือไม่ และความรู้จักผูกพันรั้งกันอยู่กับตัวแทนประกันชีวิต

2.2 การศึกษาที่เกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้การประกันชีวิตในประเทศไทยไม่พัฒนาไปเท่าที่ควร

Claridge (2522) ได้ศึกษาถึงปัญหาของธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยไม่พัฒนาไปเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งเนื่องมาจาก การตายที่อยู่นอกเหนือวงจรชีวิตโดยธรรมชาติ ซึ่งได้แก่การตายที่เกิดจากการฆาตกรรม และการตายที่เกิดจากอุบัติเหตุที่ได้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา ผลที่ตามมาจากการตายที่เพิ่มขึ้นทำให้ต้นทุนการประกัน (cost of insurance) ตกเป็นภาระของผู้ทำประกันชีวิตในรูปของอัตราเบี้ยประกันที่สูงขึ้นทำให้การประกันชีวิตไม่เป็นที่นิยมของประชาชนทั่วไป จากการศึกษาของสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2531) พบว่าสาเหตุที่คนไทยไม่นิยมทำประกันชีวิต เนื่องจาก เห็นว่าการประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ป้องกันได้ยาก การประกันชีวิตต้องใช้เวลานานและผู้ทำประกันชีวิตไม่แน่ใจในความมั่นคงของบริษัท สัมฤทธิ์ รัตนคารา (2533) ได้ศึกษาถึงสาเหตุปัจจัยอุปสรรคของการพัฒนาการประกันชีวิต โดยศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันชีวิต และเปรียบเทียบกฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิตของต่างประเทศกับของประเทศไทย โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และข้อมูลจากภาคสนาม ผลการศึกษาพบว่ากฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิตของต่างประเทศ และประเทศไทยมีช่องว่างบางประการซึ่งไม่ให้ความเป็นธรรมกับผู้ทำประกันชีวิต ในส่วนของความคิดเห็นของประชาชนพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นค่อนข้างไม่คิดต่อการทำประกันชีวิตและมีเจตคติค่อนข้างไม่คิดต่อกฎหมายประกันชีวิต จึงทำให้ประชาชนโดยทั่วไปไม่นิยมทำประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ สุนทร บุญสาย (2534) ที่ได้ให้ความเห็นถึงเหตุผลที่ทำให้ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยไม่เจริญเท่าที่ควร เนื่องจาก ทศนคติที่ไม่ดีของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัย การขาดความรู้และความเข้าใจในธุรกิจประกันภัย อุปนิสัย ค่านิยม ของคนไทยที่ไม่ประหยัดขาดความรับผิดชอบต่อครอบครัว ไม่คำนึงถึงอนาคต แนวนโยบายของรัฐบาลที่มักออกกฎหมายโดยเน้นในด้านการควบคุมมากกว่าที่จะส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันภัย กิตติพงษ์ จินตวรลักษณ์ (2534) ได้ศึกษาถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคของธุรกิจประกันชีวิต พบว่า สิ่งที่เป็นอุปสรรคของการประกันชีวิต คือ

ระดับรายได้ของประชากรของประเทศที่อยู่ในระดับต่ำทำให้การใช้จ่ายในปัจจุบันสำคัญกว่าการใช้จ่ายในอนาคต ระดับการศึกษาของประชาชนในประเทศยังอยู่ในระดับต่ำ บริษัทประกันชีวิตเน้นการขยายตัวทางการตลาดมากเกินไป ในขณะที่บุคลากรที่มีคุณภาพของบริษัทยังไม่เพียงพอทำให้มีกรรมธรรม์ที่ขาดอายุเป็นจำนวนมาก อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ กิตติพงษ์ เห็นว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตในอดีตไม่ได้รับการต้อนรับมากที่ควร คือ สภาพของสังคมไทยที่มีลักษณะที่เป็นระบบครอบครัวอุปถัมภ์มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปู่ ย่า ตา ยาย ที่แก่แล้วจะมีลูกหลานคอยดูแล และจากการศึกษาของ ทักษิณีย์ ธรรมพิพิธ (2534) พบว่า อัตราเบี้ยประกันที่สูงเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต สำหรับประเทศไทยอัตราเบี้ยประกันที่สูงเกิดขึ้นเนื่องจากภาวะมลพิษและสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมของประเทศไทยทำให้อัตราการตายของประชาชนสูงขึ้น ซึ่งจะมีผลในการกำหนดอัตรามรณะของผู้เอาประกัน เมื่ออัตรามรณะสูงเบี้ยประกันก็จะสูงตาม

จากการศึกษาและงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่ายังไม่มีการศึกษาและงานวิจัยใดที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้ทำประกันชีวิตที่การศึกษานี้ให้ความสนใจอยู่ อย่างไรก็ตามการศึกษาและวิจัยที่สรุปมาข้างต้นยังคงมีประโยชน์ในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ทำประกันชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต โดยใช้หลักการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้