

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันทุกชีวิตเผชิญกับการเสี่ยงภัยอยู่ตลอดเวลา ทั้งภัยจากธรรมชาติ หรือภัยจากการกระทำของผู้อื่น บางครั้งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยมีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต บาดเจ็บ หรือทุพพลภาพ โดยเฉพาะการเสี่ยงชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัวเมื่อใด รวมถึงการเจ็บไข้ได้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ที่เกิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้มีการเตรียมตัวไว้ก่อน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมพร้อมไว้ก่อนจึงเป็นสาเหตุให้มีการทำประกันชีวิต

ในปี 2549 มีบริษัทประกันชีวิตที่ประกอบกิจการรับประกันในประเทศไทย จำนวน 25 บริษัท (กรมการประกันภัย 2549: ออนไลน์) ในปัจจุบันการทำประกันชีวิตเป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับในกลุ่มผู้มีรายได้ทุกสายอาชีพ การประกันชีวิต จึงเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระที่เกิดขึ้นได้ และเป็นการออมเงินหรือการลงทุนพร้อมกับการได้รับความคุ้มครอง เมื่อครบกำหนดตามสัญญาจะได้รับเงินคืนตามวงเงินที่ตกลงกันไว้ หรือได้เงินปันผลระหว่างสัญญา นอกจากนี้ประโยชน์ต่อผู้ทำประกันแล้ว ธุรกิจประกันชีวิตยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศด้วย ในด้านการออมทรัพย์และการลงทุน เพราะการทำประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว เมื่อบริษัทประกันได้รับเบี้ยประกัน เงินส่วนหนึ่งจะถูกกันไว้เป็นเงินสำรองประกันภัย และนำไปลงทุนในกิจการต่างๆ และตั้งแต่ปี 2545 กรมสรรพากรให้ผู้มีรายได้สามารถนำเงินที่จ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตที่มีอายุกรมธรรม์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป นำมาลดหย่อนเป็นค่าใช้จ่ายได้ตามจ่ายจริง แต่ไม่เกิน 50,000 บาทต่อปีภาษี และสามารถนำค่าเบี้ยประกันชีวิตของคู่สมรสที่ไม่มีเงินได้มาหักลดหย่อนได้อีก 10,000 บาทต่อปี

ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก เกิดการจ้างงานทำให้ประชาชนมีรายได้ ในปี 2548 สถานประกอบการที่แจ้งไว้กับสำนักงานประกันสังคมมีจำนวน 3,877 แห่ง และมีจำนวนผู้ประกันตน 199,765 คน (กองเงินสมทบ 2549: ออนไลน์) ปี 2550 จังหวัดสมุทรสาครได้รับรายได้ขั้นต่ำเท่ากับกรุงเทพมหานคร คือค่าจ้างขั้นต่ำวันละ 191 บาท จาก

ความต้องการแรงงานที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานและคนงานในโรงงานต่างๆ มีรายได้ดี ค่อนข้างต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งของตนเองและครอบครัว แต่การทำงานก็มีความเสี่ยงภัยอันตราย ดังนั้นการทำประกันชีวิตก็เป็นทางเลือกหนึ่งที่อยู่เอาระกันภัยจะได้รับความคุ้มครองชีวิตและได้รับผลประโยชน์ต่างๆ ตามสัญญาในกรมธรรม์ประกันชีวิต เช่น ค่าชดเชยจากการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ค่ารักษาพยาบาล และค่าชดเชยรายได้

ในปัจจุบันการทำประกันชีวิตเป็นเรื่องง่าย ธนาคารพาณิชย์ก็มีการขายประกันชีวิต หรือสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ กรมธรรม์ประกันชีวิตก็มีหลายรูปแบบ หลายราคา เป็นทางเลือกให้ผู้ทำประกัน

สำหรับอำเภอเมืองสมุทรสาคร เป็นเขตที่มีพื้นที่ติดกับกรุงเทพมหานคร มีสาขาและตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตจำนวน 8 บริษัท (ไม่รวมธนาคารพาณิชย์) การที่มีบริษัทประกันจำนวนมาก ทำให้มีการแข่งขันสูงขณะที่ผู้บริโภคมีทางเลือกในการทำประกันชีวิตที่หลากหลาย การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตจึงเป็นประโยชน์แก่บริษัทประกันชีวิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทประกันชีวิต เพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาด และทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของพนักงานในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของพนักงานในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้สำหรับการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง กลยุทธ์การตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต

การทำประกันชีวิต หมายถึง การทำสัญญาประกันระหว่างผู้เอาประกันกับบริษัทประกันชีวิต โดยที่ผู้เอาประกันจะได้รับความคุ้มครองชีวิตและผลประโยชน์ต่างๆ ตามสัญญาในกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ผู้ซื้อจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นค่าชดเชยจากการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยรายได้และความคุ้มครองอื่นๆ ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิต

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่เป็นลูกจ้างในองค์กรต่างๆ ได้รับค่าจ้างเป็นรายวัน หรือรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรสาคร