

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ความไม่แน่นอนของชีวิตเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น โรคร้ายไข้เจ็บ อุบัติเหตุจนถึงขั้นเสียชีวิตและพิการ โดยเฉพาะในปัจจุบันมนุษย์เราต้องเผชิญความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ เมื่อความไม่แน่นอนในชีวิตสามารถเกิดขึ้นได้ ดังนั้น การทำประกันชีวิตจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเพื่อนำเงินก้อนหนึ่งมาชดเชยการสูญเสียรายได้เมื่อมีผู้ถึงแก่กรรม ความเจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุจนกลายเป็นบุคคลทุพพลภาพ นอกจากนี้สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการประกันชีวิตมีหลากหลายด้านอาทิเช่น (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, 2554: ออนไลน์)

1. ด้านการลงทุน การทำประกันชีวิตก็เปรียบเสมือนเป็นการลงทุนซื้อหลักทรัพย์ชนิดหนึ่งเช่นกันเนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับดอกผลเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงิน เพียงแต่มีวิธีการเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน

2. ด้านการออม การทำประกันชีวิต มีลักษณะคล้ายกับเป็นการออมแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตเมื่อครบระยะเวลาตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้

3. ด้านการให้ความคุ้มครอง การทำประกันชีวิตจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้ง เรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัวนั้น

4. ด้านความมั่นคง การประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างความมั่นคงของรายได้ให้แก่ผู้เอาประกันได้ อาทิ ในกรณีการทำประกันการเจ็บป่วย หรือการประกันอุบัติเหตุ ผู้เอาประกันก็สามารถมีรายได้ในยามเจ็บป่วยหรือมีรายได้สำหรับเลี้ยงดูตนเองในกรณีทุพพลภาพโดยถาวรได้ในกรณีการทำประกัน ชีวิตเพื่อเลี้ยงชีพยามชรา ผู้เอาประกันก็สามารถมีรายได้เพื่อเลี้ยงชีพไปจนตลอดชีวิต เช่นกัน

5. ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ผู้ที่ทำประกันชีวิตก็สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตของบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ไปใช้เป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้

จากการที่สภาพสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงชั่วอำนาจทางการเมือง รวมถึงขวัญและกำลังใจของคนไทยยังพวกับเหตุการณ์รุนแรงทางการเมืองอยู่ จึงทำให้บริษัทประกันชีวิตต้องปรับแผนการนำเสนอขายหันมาเน้นขายสินค้าเพื่อดูแลขวัญกำลังใจผู้บริโภค ในประเภทคุ้มครอง (Protection) มากกว่าจะมุ่งเน้นไปที่สินค้าประเภทการออม (Saving) ที่เน้นในเรื่องของผลตอบแทน ดังนั้นในช่วงเวลานี้ทางบริษัทประกันต่างๆจึงหันมานำเสนอสินค้าประเภทสะสมทรัพย์ระยะยาว (Long Term) ไป จนถึงแบบตลอดชีพ (Whole Life) ที่ให้ความคุ้มครองจนถึงอายุ 90 ปีหรือไม่ก็ 99 ปี โดยเฉพาะสินค้าบำนาญ หรือเพื่อการเกษียณสำหรับเจาะกลุ่มสูงวัย ที่เริ่มมีจำนวนมากขึ้น ดังนั้นการออกแบบประกันเพื่อรองรับสังคมผู้สูงวัย (Aging Society) ให้ กลายเป็นคนสูงวัยที่มีคุณภาพ จึงกำลังเป็นตลาดยอดฮิตของบริษัทประกันชีวิตในช่วงเวลานี้ และที่น่าสนใจไปกว่านั้น หลายบริษัทต่างออกสินค้าในรูปแบบ ที่คล้ายคลึงกัน นัยว่าเพื่อออกมาขายแข่งกันอย่างเห็น ได้ชัดเจน (สยามธุรกิจ, 2553: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่าเป็นเมืองหลวงหมายเลข 2 ของประเทศไทยเนื่องจากเป็นเมืองที่มีความเจริญในทุกๆด้าน อาทิเช่น ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว ซึ่งจากความเจริญที่ได้กล่าวมานั้นทำให้จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรผู้สูงวัยซึ่งอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด ในเขตภาคเหนืออีกด้วย โดยจากข้อมูลปี 2554 จังหวัดเชียงใหม่ มีประชากรผู้สูงวัย ทั้งสิ้น 184,981 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

จากข้อมูลการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตสำหรับผู้สูงวัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้สูงวัยในประเทศไทยมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นจากอดีตดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรม การเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด เพื่อสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน และสอดคล้องกับพฤติกรรม การเลือกซื้อของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันชีวิต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันชีวิต
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและธุรกิจขายประกันในอนาคตต่อไป

นิยามศัพท์

พฤติกรรมการซื้อ (Buying Behavior) หมายถึง ลักษณะการกระทำของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับกรซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในด้านต่างๆ ดังนี้คือ รูปแบบของกรมธรรม์ที่ต้องการซื้อ เหตุผลในการซื้อ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ โอกาสในการซื้อ ช่องทางหรือแหล่งที่ซื้อ และขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ เป็นต้น

กรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง สัญญาต่างตอบแทนที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้เอาประกันมีหน้าที่ต้องจ่ายเบี้ยประกันให้กับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า บริษัทประกันชีวิต โดยบริษัทประกันชีวิตมีหน้าที่ต้องจ่ายผลตอบแทน เรียกว่า ทุนประกันชีวิต ให้แก่ผู้เอาประกันหรือผู้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตหรืออยู่ครบตามสัญญาของกรมธรรม์

ผู้สูงวัย หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และเคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับใหม่ภายใน 3 ปีที่ผ่านมา