

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ชีวิตประจำวันของคนเราต้องเผชิญกับการเสี่ยงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเผชิญกับภัยอันตรายต่างๆ รอบด้านทั้งที่ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ เช่น อุบัติเหตุ โรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความสูญเสียให้แก่ทรัพย์สิน รวมทั้งชีวิตมนุษย์ ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้เกิดจากความไม่แน่นอนในอนาคต ทั้งคนทั่วไปและธุรกิจพบความเสี่ยงอยู่ 2 ประเภท คือ ความเสี่ยงแบบเบี่ยงกำไรเป็นความเสี่ยงที่สามารถคาดการณ์ได้อย่างคร่าวๆ ว่าผลที่ออกมาจะเป็นเช่นไร เช่น การเก็งกำไรซื้อหุ้น เป็นความเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้ส่วนหนึ่ง แบบที่สองเป็นความเสี่ยงแบบล้วนๆ กล่าวคือ ไม่มีโอกาสได้กำไรเลยมีเพียงเสียกับไม่เสียเท่านั้น เช่น มีความเป็นไปได้ที่คนสามารถกลายเป็นบุคคลทุพพลภาพ ไม่สามารถทำงานได้ เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ความเสี่ยงประเภทนี้สามารถชดเชยได้โดยการทำประกัน ดังนั้น การประกันชีวิตจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่มนุษย์สามารถใช้ในการกระจายความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือครอบครัวได้ ปัจจุบันพบว่าการทำประกันชีวิตค่อนข้างที่จะแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับในกลุ่มผู้มีรายได้ในสาขาอาชีพต่างๆ ธุรกิจประกันชีวิตนอกจากจะให้ประโยชน์กับผู้ทำประกันในด้านการคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินโดยตรงแล้ว การประกันชีวิตยังมีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอีกด้วย ในแง่ของการออมทรัพย์และการลงทุน ซึ่งจะเห็นได้จากนโยบายของรัฐ ที่สนับสนุนให้คนทำประกันมากขึ้น โดยการยอมให้นำเบี้ยประกันกรมธรรม์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมาหักลดหย่อนภาษีได้ถึง 50,000 บาท อีกทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ก็ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าสนับสนุนให้ประชาชนออมทรัพย์ระยะยาวโดยวิธีประกันชีวิต ซึ่งการกระตุ้นให้คนทำประกันมากขึ้น เป็นการสนับสนุนให้ประชาชนออมเงินเพิ่มขึ้น เป็นการป้องกันความเสี่ยงจากความไม่แน่นอน จากภาวะความผันผวนทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในอนาคต เพราะถือว่าบริษัทประกันชีวิตเป็นแหล่งระดมเงินทุนในระยะยาวจากผู้ทำประกันในรูปแบบของเบี้ยประกันตามกรมธรรม์ประกันชีวิต เมื่อบริษัทได้รับเบี้ยประกันภัย เงินส่วนหนึ่งจะถูกกันไว้เป็นเงินสำรองประกันภัยและเงินสำรองประกันภัยก็จะถูกนำไปลงทุนในธุรกิจประเภทอื่นๆ ตามเงื่อนไขที่กรมการประกันภัยกำหนด เช่น นำไปลงทุนซื้อหุ้นให้กู้ยืมซื้อพันธบัตรซื้อตั๋วเงินคลัง เป็นต้น นอกจากบริษัทประกันชีวิตจะเป็นแหล่งระดมเงินทุนแล้วยังช่วยสร้างงาน

ให้กับประชาชนในสังคมอีกด้วย ทำให้เกิดการจ้างงาน จึงสามารถช่วยรัฐบาลลดอัตราว่างงานได้ส่วนหนึ่ง สำหรับประเทศไทย ธุรกิจประกันชีวิตนับว่ามีบทบาทเกี่ยวข้องกับประชาชนมากขึ้นทุกปี แต่อย่างไรก็ตามขณะนี้ประเทศไทยยังมีผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตน้อยมาก สัดส่วนการทำประกันชีวิตในประเทศแล้วมีผู้ทำประกันชีวิตประมาณ 11.18% (สิริกาญจน์ คำศิริระภาพและชยันต์ ภู่อันติสัมพันธ์, 2547) ของประชากรเท่านั้น การทำประกันชีวิตในประเทศไทยเมื่อเทียบกับต่างประเทศพบว่า ประเทศที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ เช่น ญี่ปุ่น อเมริกา ซึ่งมีกรมธรรม์ประกันชีวิตเกือบทุกคน และมีคนละหลายๆกรมธรรม์ ในเมื่อการทำประกันชีวิตนั้นมีประโยชน์มาก แต่ทำไมคนไทยจึงไม่นิยมทำประกันชีวิตกัน โดยทั่วไปส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจและมีภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อการทำประกันชีวิตหรือกรมธรรม์ประกันชีวิตในประเทศไทยไม่สามารถขายตัวเองได้เหมือนสินค้าหรือบริการประเภทอื่น การเข้าตลาดจึงจำเป็นต้องใช้พนักงานโดยตรงหรือที่เรียกว่า ตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ทำการชักชวนบุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยปกติตัวแทนประกันชีวิตจะมีหน้าที่ออกไปพบปะกับผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อแจ้งให้ผู้บริโภคได้เข้าใจและเห็นผลประโยชน์ของการทำประกันชีวิตจนเกิดความสนใจที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นผู้ที่ทำให้การบริการแก่ผู้บริโภคในด้านต่างๆ ตามเอกลักษณ์เงื่อนไขและผลประโยชน์ต่างๆ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในด้านตัวผู้บริโภคเอง ที่ยังไม่เห็นถึงความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ที่จะซื้อกรมธรรม์หรือทำประกันชีวิตด้วยตนเอง รวมถึงปัญหาในด้านของบริษัทประกันชีวิตที่ยังมีการพัฒนาไม่เจริญเท่าที่ควร โดยเฉพาะบริษัทรับประกันชีวิตขาดการศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อที่จะนำมาวางแผนการดำเนินงาน และปัญหาผู้ที่ต้องการทำประกันไม่ตัดสินใจทำประกันเอง ต้องรอให้มีผู้มาชักชวนทำประกันชีวิตก่อน ถึงจะตัดสินใจทำประกันชีวิต จากประเด็นปัญหาต่างๆเหล่านี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูล อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจประกันชีวิตต่อไป เพื่อสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

ในปัจจุบันนี้มีบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินการในจังหวัดเชียงใหม่ 12 บริษัท คือ

1. บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต
2. บริษัทไทยประกันชีวิต
3. บริษัทเนชั่นไวด์ประกันชีวิต
4. บริษัทไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต
5. บริษัทพรุเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ประกัน
6. บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต

7. บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันภัย
8. บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต
9. บริษัทสยามประกันชีวิต
10. บริษัทอากเนย์ประกันชีวิต
11. บริษัทอินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอคประกันชีวิต
12. บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ (เอ.ไอ.เอ)

การเปรียบเทียบการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิต โดยพิจารณาจากค่าเบี้ยประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้นจากกรมธรรม์รายใหม่ ประจำปี 2543-2545 (ประเภทสามัญ) โดยได้รับข้อมูลจากกรมการประกันภัย ในเรื่องค่าเบี้ยประกันชีวิต ดังตารางที่ 1.1 และ ตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.1 แสดงการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี 2539-2545

พ.ศ.	จำนวน กรมธรรม์ (พันฉบับ)	จำนวน กรมธรรม์ต่อ ประชากร (ร้อยละ)	เบี้ยประกัน ชีวิต (พันบาท)	เงินเอา ประกัน (พันบาท)	เงินเอา ประกันต่อ GNP (ร้อยละ)
2539	172,072	11.00	1,319,812	20,402,307	15.51
2540	187,523	11.92	1,412,813	22,255,715	15.65
2541	189,836	12.00	1,441,427	22,653,178	15.78
2542	197,046	12.41	1,602,747	25,436,559	15.95
2543	207,161	13.03	1,787,136	28,888,120	16.13
2544	225,601	14.09	2,412,202	34,823,750	16.72
2545	171,189	10.73	2,657,733	32,127,937	19.69

ที่มา : กรมการประกันภัย (2545)

ตารางที่ 1.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเบี้ยประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้นจากกรมธรรม์รายใหม่ ประจำปี

2543-2545

หน่วย : 1,000 บาท

บริษัท	จำนวนเงินเอาประกันชีวิต		
	2543	2544	2545
บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต	13,646,986	23,747,786	20,400,076
บริษัทไทยประกันชีวิต	21,754,200	33,944,141	29,761,118
บริษัทเนชั่นไวด์ประกันชีวิต	43,745,683	172,464,594	9,354,465
บริษัทไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ประกันชีวิต	844,594	21,528,800	2,249,477
บริษัททรูเด็นเชี่ยล ทีเอสไลฟ์ประกันชีวิต	1,475,573	5,068,031	4,113,267
บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต	1,650,694	15,494,246	2,802,272
บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันภัย	19,889,237	28,904,263	21,303,684
บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต	20,640,206	25,202,750	19,747,490
บริษัทสยามประกันชีวิต	462,677	6,462,857	599,430
บริษัทอาคเนย์ประกันชีวิต	2,891,457	49,739,271	2,620,555
บริษัทอินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอกประกันชีวิต	801,354	10,873,244	1,011,448
บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่น แอสซัวร์ันส์	442,383,607	136,581,079	146,732,897
รวม	570,186,268	530,011,062	260,696,179

ที่มา : กรมการประกันภัย (2545)

จากตารางบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่น แอสซัวร์ันส์ จำกัด มีส่วนแบ่งตลาดการประกันชีวิตเป็นอันดับ 1 ส่วนบริษัทเนชั่นไวด์ประกันชีวิต มีส่วนแบ่งตลาดประกันชีวิตเป็นอันดับ 2

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการในบริษัทประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบถึงสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนงานในการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิต โดยสามารถนำไปจัดสรรหน้าที่และบุคลากร ตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการศึกษากับประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ที่ทำประกันชีวิต และกลุ่มที่ไม่ทำประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มผู้ที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทเอ.ไอ.เอ./ บริษัทไทยประกันชีวิต /บริษัทอยุธยา อลิอันซ์.ซี.พี ประกันภัย /บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต /บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต /บริษัทประกันชีวิตอื่นๆ และถือกรมธรรม์อย่างน้อยคนละ 1 ฉบับ

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

สัญญาประกันชีวิต หมายถึงสัญญาซึ่งผู้รับประกันตกลงจะใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันหรือผู้สืบสิทธิ ในเมื่อผู้เอาประกันได้เสียชีวิตหรือ ยังมีชีวิตอยู่จนถึงระยะเวลาตามกำหนดที่ได้ตกลงกันไว้ และผู้เอาประกันตกลงจ่ายเบี้ยประกันให้แก่ผู้รับประกัน

ผู้ทำประกัน (ผู้เอาประกัน) หมายถึงคู่สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลความจริงอันเป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันว่าจะรับหรือไม่รับประกัน ตลอดจนมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันตามจำนวนที่ได้ตกลงเอาไว้ และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับวัตถุหรือสิ่งที่เอาประกันไว้ ผู้เอาประกันก็มีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหาย

ผู้รับประกัน (บริษัทประกันภัย) หมายถึงคู่สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณารับประกันชีวิต รับเบี้ยประกันชีวิต ตลอดจนชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต หรือผู้รับผลประโยชน์ เมื่อมีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา

เบี้ยประกันภัย หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องจ่ายให้แก่บริษัทประกันภัยตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ในสัญญา ซึ่งมีการจ่ายเบี้ยประกันอาจจะจ่ายเป็นรายปี ราย 6 เดือน ราย ไตรมาส หรือ รายเดือน ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

ค่าสินไหมทดแทน หมายถึงจำนวนเงินที่ผู้รับประกันต้องจ่ายตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์เมื่อภัยและความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ทำประกัน

ผู้รับผลประโยชน์ หมายถึงบุคคลภายนอกสัญญาประกันภัย ที่มีสิทธิเข้ารับประโยชน์ในค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย ตามข้อตกลงของผู้เอาประกันภัย และ ผู้รับประกันภัยซึ่งผู้รับผลประโยชน์อาจจะเป็นบุคคลเดียวกับผู้ทำประกันภัยได้

วงเงินเอาประกัน (ทุนประกันภัย) หมายถึงจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันจะต้องจ่ายตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ เมื่อภัยและความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ทำประกัน โดยการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันจะไม่เกินเงินจำนวนนี้ ภายหลังจากความสูญเสียเกิดขึ้นตามสัญญา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved