

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การประกันชีวิตเป็นธุรกิจประกันภัยประเภทหนึ่ง ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงและช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายทางการเงินจากการเสี่ยงภัยต่างๆ ให้กับบุคคล ครอบครัว และธุรกิจการค้า การลงทุนทุกสาขา เป็นการแบ่งเบาภาระงบประมาณของรัฐบาลในด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบภัย นอกจากนี้ธุรกิจประกันชีวิตยังเป็นสถาบันระดมเงินออมจากภาคครัวเรือนภายในประเทศ นับเป็นเงินออมระยะยาวที่สามารถนำมาจัดสรรลงทุนในธุรกิจอื่นๆ ได้อย่างกว้างขวางเป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นแหล่งเงินออมที่มีผลต่อการขยายตัวและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมของประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การที่ธุรกิจประกันชีวิตมีการขยายตัวมากขึ้น เป็นผลให้บริษัทประกันชีวิตต่างๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เอาประกันได้รับประโยชน์สูงสุด และเป็นการยกระดับธุรกิจประกันภัยเข้าสู่มาตรฐานสากลให้เป็นที่ยอมรับจากสาธารณะมากขึ้น กรมการประกันภัยรายงานผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตเปรียบเทียบเบี้ยประกันภัยของธุรกิจประกันชีวิต จากปี พ.ศ. 2549 ถึงปี พ.ศ. 2550 ซึ่งมีการเติบโตของเบี้ยประกันชีวิตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6.90 แสดงตามตาราง 1

ตาราง 1 เปรียบเทียบเบี้ยประกันภัยของธุรกิจประกันชีวิตระหว่างปี พ.ศ. 2549 กับปี พ.ศ. 2550

หน่วย : (ล้าน : บาท)						
ประเภท สามัญ	ประเภท อุตสาหกรรม	ประเภท กลุ่ม	เบี้ยประกัน รวม ปี 2550	เบี้ยประกัน รวม ปี 2549	จำนวนเงิน เพิ่ม (ลด) จากปี 2549	ร้อยละ
124834.52	7534.53	5007.83	137376.58	128519.80	8865.77	6.90

ที่มา (กรมการประกันภัย, 2551, มิถุนายน 24)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2539, หน้า 7) กล่าวว่า การเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจและภาวะดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารที่ลดต่ำลงทำให้ประชาชนและผู้บริโภค หาส่งออมเงินที่คุ้มค่า ทำให้ประชาชนเลือกทำประกันชีวิต อีกปัจจัยหนึ่งที่จะมีผลต่อการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิต คือ การเพิ่มค่าลดหย่อนภาษีเบี้ยประกันชีวิต ที่มีการผลักดันมาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2544 ที่ผ่านมา และปัจจุบันรัฐบาลได้มีกฎหมายกำหนดให้ค่าลดหย่อน เบี้ยประกันภัย ที่ผู้มีเงินได้จ่ายไปในปีภาษี สำหรับการประกันชีวิตของผู้มีเงินได้ตามจำนวนที่จ่ายจริง โดยส่วนแรกหักได้ 10,000 บาท ส่วนที่เกิน 10,000 บาท หักได้ไม่เกินเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่าย แต่ไม่เกิน 40,000 บาท ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่มีการออมประกันชีวิตมีกำหนดเวลาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และการประกันชีวิตนั้นได้ออกรับประกันภัยที่ประกอบกิจการประกันชีวิตในราชอาณาจักร แม้ว่าธุรกิจประกันชีวิตของไทยจะมีการปรับตัวและเจริญเติบโตในอัตราที่สูง แต่ถ้าวัดเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ระดับของการพัฒนาก็นับว่าน้อยมาก เช่น อัตราการถือกรมธรรม์ประกันชีวิตต่อประชากรยังต่ำมาก ประมาณร้อยละ 15 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ การพัฒนายังขาดทิศทางที่ชัดเจน ประชาชนยังมีความเชื่อมั่นต่อสถาบันประกันชีวิตน้อยกว่าสถาบันการเงินประเภทอื่น จากการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย เรื่องผลกระทบของการเจรจา ณ ประเทศอูรุกวัยต่อตลาดการประกันภัยและประกันชีวิต ซึ่งมีข้อสังเกตว่า ธุรกิจประกันชีวิตของไทยมีการขยายตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปเมื่อเทียบกับนานาอารยประเทศ ดังจะเห็นได้จากอัตราส่วนเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ในประเทศเบื้องต้น (gross domestic product : GDP) ของประเทศต่างๆ กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2535 สัดส่วนเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ในประเทศเบื้องต้นของไทยเท่ากับร้อยละ 1.1 ขณะที่ประเทศอุตสาหกรรมอย่างเช่น อังกฤษร้อยละ 7.3 สหรัฐอเมริกา ร้อยละ 3.6 ญี่ปุ่นร้อยละ 6.3 เกาหลีใต้ร้อยละ 9.8 แม้ประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน เช่น สิงคโปร์ร้อยละ 2.3 มาเลเซียร้อยละ 1.7 ฟิลิปปินส์ร้อยละ 1.4 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ในประเทศเบื้องต้นของประเทศอื่นสูงกว่าของไทย ยกเว้น อินโดนีเซียร้อยละ 0.3 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าตลาดประกันชีวิตของไทยยังมีโอกาสที่จะขยายตัวได้อีกมากและน่าจะสามารถรองรับการแข่งขันที่จะเพิ่มขึ้นได้

ปัญหาการวิจัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ซึ่งอัตราการถือกรมธรรม์ประกันชีวิตต่อประชากรยังต่ำมาก ประมาณร้อยละ 17 ของประชากรทั้งจังหวัด ซึ่งมีข้อปัญหาดังนี้ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2539, หน้า 8)

1. ความไม่มีความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการทำประกันชีวิตของประชาชน
2. ตัวแทนประกันชีวิตบางรายขาดจรรยาบรรณ ขาดความรับผิดชอบ ชี้แจงเงื่อนไขสัญญาไม่ครบถ้วนทำให้เกิดปัญหาและขาดความไว้วางใจของผู้บริโภค
3. บริษัทประกันชีวิตบางบริษัทขาดระบบธรรมาภิบาล

4. ขาดสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคหากบริษัทประกันชีวิตมีการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิตที่ดีโดยพยายามแก้ปัญหาดังกล่าว จะมีส่วนสำคัญในการพัฒนาธุรกิจการประกันชีวิตให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ประชาชนของประเทศยอมรับการมีกรมธรรม์ประกันชีวิตมากขึ้น

จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสระบุรี ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน ในด้านการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ธุรกิจประกันชีวิตทั้งภาคเอกชนและรัฐบาล ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในการทำประกันชีวิต

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นประโยชน์สำหรับบริษัทประกันชีวิต ใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ทำประกันชีวิต
2. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในด้านการให้บริการผู้ทำประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้แก่ ประชาชนที่ทำประกันชีวิตที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสระบุรี 13 อำเภอ ซึ่งมีจำนวน 101,298 คน (สำนักงานประกันภัยจังหวัดสระบุรี, 2549 กรกฎาคม 13)
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอพระพุทธบาท อำเภอหนองแค อำเภอเฉลิมพระเกียรติ และอำเภอแก่งคอย เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของยามานะ (Yamane)

ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (สุวริย์ ศิริโกศาภิรมย์, 2546, หน้า 129 – 130) ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

### 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

#### 2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

#### 2.1.2 อายุ

- 1) น้อยกว่า 30 ปี
- 2) 30 - 45 ปี
- 3) 46 - 55 ปี
- 4) มากกว่า 55 ปี

#### 2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 2.1.4 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย / หย่าร้าง
- 4) แยกกันอยู่

#### 2.1.5 จำนวนบุตร

- 1) ไม่มี
- 2) 1 – 2 คน
- 3) 3 – 4 คน
- 4) มากกว่า 4 คน

#### 2.1.6 กลุ่มอาชีพ

- 1) กลุ่มเสี่ยงมาก ได้แก่ โรงงานเคมี วัดถูระเบิด เชื้อเพลิง รั้งสี
- 2) กลุ่มเสี่ยงปานกลาง ได้แก่ ผู้ขับขี่ยานพาหนะขนส่งต่างๆ
- 3) กลุ่มเสี่ยงน้อย ได้แก่ ทหาร ตำรวจ พนักงานรักษาความปลอดภัย
- 4) กลุ่มไม่มีความเสี่ยง ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน พ่อค้า นักธุรกิจ

#### 2.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

2) 10,000 – 20,000 บาท

3) 20,001 – 30,000 บาท

4) มากกว่า 30,000 บาท

## 2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่

2.2.1 การเลือกตราสินค้า

2.2.2 การเลือกตัวแทนจำหน่าย

2.2.3 ปริมาณในการซื้อ

2.2.4 ระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง

2.2.5 วิธีการชำระเงิน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การตัดสินใจ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เกิดจากปัจจัย และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ทำให้เกิดการตกลงทำสัญญาประกันชีวิตของประชาชน

1.1 การตัดสินใจด้านการเลือกตราสินค้า หมายถึง การกระทำที่ผู้ทำประกันเลือกบริษัทที่มั่นคงและมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ซึ่งประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ของบริษัทประกันชีวิต ความมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัทประกันชีวิต ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ณ จุดบริการของบริษัทประกันชีวิตหรือตัวแทนประกันชีวิต ความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิต และความชัดเจนในการแจ้งสิทธิความคุ้มครองที่ลูกค้าจะได้รับจากบริษัทประกัน

1.2 การตัดสินใจด้านการเลือกตัวแทนจำหน่าย หมายถึง การกระทำที่ผู้ทำประกันตัดสินใจเลือกตัวแทนที่มีความรู้ มีจรรยาบรรณ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการที่รวดเร็วสม่ำเสมอ ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ และจรรยาบรรณที่ดี ตัวแทนประกันชีวิตมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ตัวแทนประกันชีวิตที่รู้จักกันมาก่อนหรือมีผู้แนะนำให้รู้จัก และตัวแทนประกันชีวิตเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

1.3 การตัดสินใจด้านปริมาณในการซื้อ หมายถึง การกำหนดความมากน้อยของจำนวนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกปริมาณของทุนประกันที่ต้องการซื้อในแต่ละครั้งผู้ทำประกันจะต้องตัดสินใจทำประกันภัยแต่ละประเภท แต่ละชนิด ของการทำประกันชีวิตให้กับตัวเอง หรือบุคคลในครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย ท่านซื้อประกันชีวิตตามความจำเป็นที่แท้จริง การบริการแบบซื้อมากได้ส่วนลดมาก แสดงความรับผิดชอบทันที ค่าตอบแทนสูง มีบริการให้เลือกหลายรูปแบบและซื้อเพื่อใช้ลดหย่อนภาษีตามสิทธิ หรือซื้อเพื่อช่วยเหลือผู้ขายประกัน

1.4 การตัดสินใจด้านระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง หมายถึง การกระทำที่ผู้ทำประกันจะต้องตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตเป็นแบบใด ตาม อายุ และตารางเวลา ของประเภทการทำประกัน ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครองตรงกับความ

จำเป็นของลูกค้า ท่านสามารถเลือกระยะเวลาคุ้มครองการประกันชีวิตได้เอง ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงประเภทการประกันชีวิตได้ภายหลัง ตัวแทนประกันชีวิตยึดระยะเวลาการชำระเงินภายหลังการซื้อ และระยะเวลาชื้อนานชำระเงินงวดน้อยลง

1.5 การตัดสินใจวิธีการชำระเงิน หมายถึง การเสนอทางเลือกในการชำระเงิน เพื่อให้ผู้จะทำประกันได้รับความสะดวกและความคล่องตัว ตามฐานะรายได้ที่ผู้ทำประกันจะต้องจ่ายให้แก่บริษัทประกันชีวิตแต่ละครั้ง ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาในการชำระเงินได้หลายแบบ ความสะดวกในวิธีการชำระเงิน มีวิธีในการชำระเงินหลายวิธี ชำระก่อนถึงงวดที่ต้องชำระปกติได้รับส่วนลด การชำระเงินต้องงวดมีความยืดหยุ่นไม่เคร่งครัด และไม่ขาดสิทธิเมื่อค้างชำระบางงวดโดยคิดดอกเบี้ยงวดที่ค้างชำระแทนการตัดสิทธิ

2. ประกันชีวิต หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งเรียกว่า "ผู้เอาประกันภัย" ได้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า "เบี้ยประกันภัย" ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา (กรมธรรม์) ให้กับบริษัทประกันภัย เพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์หรือมีอายุยืนยาวจนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า "จำนวนเงินเอาประกันภัย" ให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี

3. บริษัทประกันชีวิต หมายถึง บริษัทที่ประกอบกิจการดำเนินการประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2542

4. ตัวแทนจำหน่าย หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

5. กรมธรรม์ หมายถึง สัญญาที่ผู้เอาประกันทำไว้กับบริษัทประกันชีวิต มีข้อตกลงร่วมกันว่าถ้าหากผู้เอาประกันเกิดอะไรขึ้นบริษัทยินดีจ่ายค่าสินไหมตามสัญญาที่กำหนดไว้

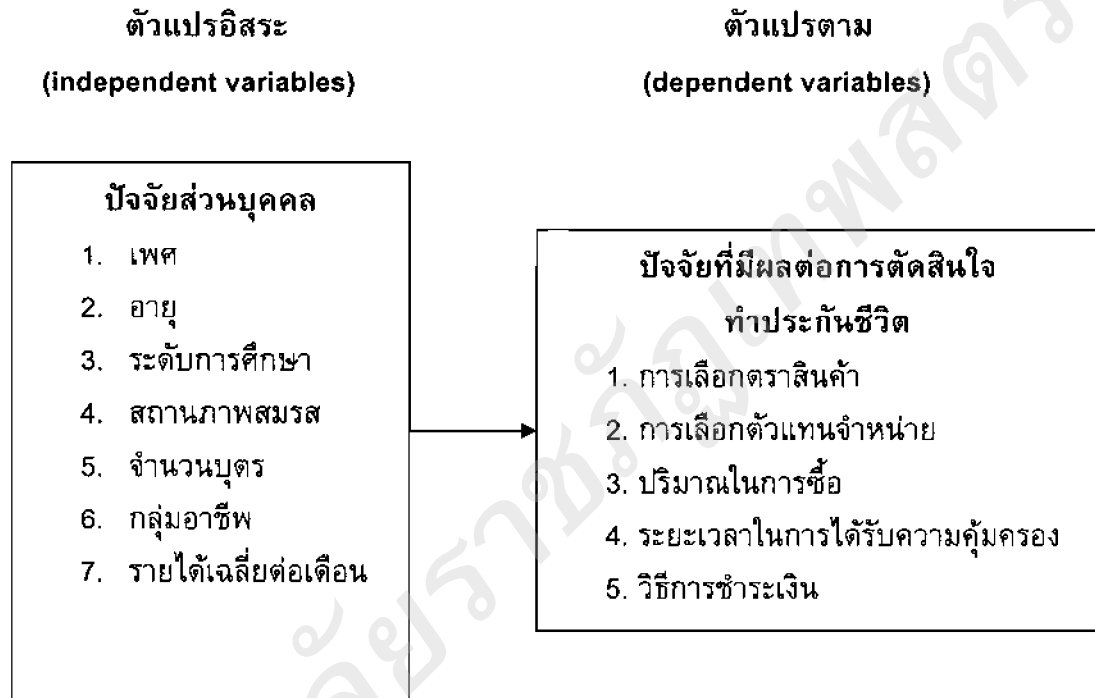
6. ประชากร หมายถึง ประชาชนในเขตจังหวัดสระบุรีที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากสามารถตัดสินใจในการทำสัญญาประกันชีวิตได้ด้วยตนเอง เหตุเพราะเป็นผู้บรรลุนิติภาวะตามกฎหมาย

7. จังหวัดสระบุรี หมายถึง เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งได้แก่อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอแก่งคอย อำเภอหนองแค อำเภอวิหารแดง อำเภอหนองแซง อำเภอบ้านหม้อ อำเภอดอนพุด อำเภอหนองโดน อำเภอพระพุทธบาท อำเภอเสาไห้ อำเภอมวกเหล็ก อำเภอวังม่วง และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

8. ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประมวลความคิดจากการรวบรวมวรรณกรรม เอกสาร และตำรา แล้วนำมาบูรณาการ กำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยใช้ทฤษฎี สิ่งกระตุ้น-การตอบสนอง (S – R Theory) (ตีวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547, หน้า 69 - 85) ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การตัดสินใจทำประกันของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตแตกต่างกัน