



บทที่ 1

บทนำ

การประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีลักษณะแตกต่างจากธุรกิจทั่วไป เป็นกิจการที่ให้บริการมากกว่าเป็นการให้ประโยชน์ใช้สอยจากตัวผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตามการประกันชีวิตนับว่ามีลักษณะของการให้บริการในรูปผลิตภัณฑ์ได้เช่นกัน เพราะมีการให้กรรมกรรมแก่ผู้เอาประกันถือเป็นหลักฐานในการผูกมัดการให้บริการและประโยชน์ที่ผู้ทำประกันชีวิตจะได้รับซึ่งเป็นการให้ผลประโยชน์ในลักษณะของการลดความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นการลดความกังวลในชีวิตอนาคตและความไม่แน่นอน เป็นผลทางใจมากกว่าผลทางประโยชน์ใช้สอยที่จับต้องได้ดังเช่นผลิตภัณฑ์อื่นๆ

ธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทยมีความก้าวหน้าไปไม่รวดเร็วเท่าที่ควร เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆในทวีปเอเชีย สาเหตุอาจจะมาจากลักษณะทางเศรษฐกิจ การเมือง ขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน นอกจากนี้อาจจะเพราะขาดการดำเนินงานที่ถูกต้องตามหลักการด้านการบริหารธุรกิจสมัยใหม่อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการจัดการทางด้านการตลาด ดังนั้น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงเป็นการศึกษาถึงปัญหาของกิจการประกันชีวิตที่เกิดขึ้นในสภาพของตลาดปัจจุบัน โดยมีขอบเขตเฉพาะปัญหาของการขายประกันชีวิตประเภทสามัญในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะการประกันชีวิตประเภทสามัญเป็นการประกันที่มีทุนประกันสูงเป็นส่วนมาก ดังนั้นผู้มีฐานะทางการเงินก็อาจจะมีโอกาสทำประกันชีวิตประเภทสามัญได้มากกว่า การจำกัดขอบเขตการศึกษาในเขตกรุงเทพฯ เพื่อให้มีระยะเวลาในการศึกษาได้ละเอียดขึ้น

กิจการประกันชีวิตโดยทั่วไปแบ่งการประกันชีวิตออกเป็น ตาม ประเภท คือ

1. การประกันชีวิตแบบประชาสงเคราะห์
2. การประกันชีวิตหมุน
3. การประกันชีวิตประเภทสามัญ

การดำเนินงานการประกันชีวิตทั้ง สาม แบบมีลักษณะแตกต่างกันทั้งทางด้านหลัก การบางประการ ของการประกันชีวิตและการดำเนินการทางการตลาด

การประกันชีวิตประเภทประชาสงเคราะห์ เป็นการประกันด้วยทุนประกันต่ำ จะ ชำระเบี้ยประกันเป็นรายเดือน ชำระเบี้ยประกันค่า ทุนประกันน้อย (ปกติจะไม่เกินสามหมื่น บาทแต่ในปัจจุบันทุนประกันไม่เกินหนึ่งแสนบาท) การให้ความคุ้มครองและเงินตอบแทนน้อย เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้น้อย

การประกันชีวิตหมู่ เป็นการประกันชีวิตของคนหมู่มากที่มีความเกี่ยวข้องกันใน ลักษณะของการทำงานร่วมกัน เช่น ทำงานในบริษัท ห้างร้าน หน่วยราชการ สโมสร สมาคม หรือ สมาคมแรงงาน เป็นต้น เบี้ยประกันจะมีการคำนวณจากอัตราเฉลี่ยของอา ยุหรือตามอัตราเงินเดือนหรือตำแหน่งของแต่ละบุคคลในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีการชำระ เบี้ยประกันเป็นรายเดือนหรือรายปี การชำระเบี้ยอาจจะเป็นการร่วมกันชำระระหว่างนายจ้างและลูกจ้างก็ได้

การประกันชีวิตประเภทสามัญ เป็นการประกันส่วนบุคคลหรือครอบครัว บางแบบ มีลักษณะเป็นการออมทรัพย์ มีระยะประกันที่แน่นอนและระยะการส่ง เบี้ยประกันที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามการประกันชีวิตประเภทสามัญจะมีกรรมวิธีแบบต่างๆมากมาย การให้ความ คุ้มครองแตกต่างกันไปตามแบบของการประกันฯซึ่งอัตราเบี้ยประกันก็แตกต่างกัน เป็นการ ประกันชีวิตที่มีมาก่อนการประกันชีวิตประเภทอื่น

ในวิทยานิพนธ์นี้จะรวบรวมชนิดและแบบประกันประเภทสามัญเท่าที่มีการเสนอขาย ในตลาดของประเทศไทยโดยบริษัทประกันชีวิตทั้ง 11 แห่ง ซึ่งรวมถึงบริษัทของคนไทยและ ของชาวต่างประเทศที่มีสำนักงานสาขาอยู่ในประเทศไทย โดยสรุปเป็นแบบประกันที่มีลักษณะ ใกล้เคียงกันไว้ด้วยกันและทำการแบ่งแยกหัวข้อออกเป็นบทต่างๆดังนี้

บทที่หนึ่งเป็นบทนำ จะเป็นการกล่าวถึงการประกันชีวิตโดยทั่วไป เค้าโครงของ วิทยานิพนธ์ การดำเนินงานวิจัย การจัดทำวิทยานิพนธ์

บทที่ 2 จะเป็นการอธิบายถึงประวัติการประกันชีวิตของโลก และประวัติการประกันชีวิตในประเทศไทย หลักการของการประกันชีวิต การคำนวณเบี้ยประกัน เพื่อให้มีความเข้าใจในการประกันชีวิตก่อนที่จะศึกษาถึงการดำเนินการประกันชีวิต

บทที่ 3 จะเป็นการอธิบายการดำเนินการกิจการประกันชีวิตของบริษัทต่างๆในประเทศไทย เพื่อให้เข้าใจในลักษณะของการจัดองค์การ การจัดการ การจัดการในด้านการตลาด นโยบายต่างๆและกลยุทธ์ที่นำมาใช้ โดยสรุปเฉพาะการจัดการที่มีภาพนำมาใช้มากที่สุด จะไม่อธิบายรายละเอียดการจัดการของแต่ละบริษัท แต่จะกล่าวรวม

บทที่ 4 จะเป็นการอธิบายถึงปัญหาที่แต่ละฝ่ายในการดำเนินการตลาดของบริษัทต่างๆได้ประสบและได้ทำการแก้ไขรวมถึงผลจากการแก้ไข

บทที่ 5 จะเป็นการสรุปผลจากการสำรวจตลาด โดยเน้นถึงความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการประกันชีวิตและการประกันสังคมเพื่อทราบปัญหาที่แท้จริงในความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิตทั่วไปและโดยเฉพาะที่มีต่อการประกันชีวิตประเภทสามัญ เพื่อหาอัตราส่วนว่าผู้ประกันชีวิตประเภทสามัญมากน้อยเท่าไรอีกทั้งเป็นการเสนอความคิดเห็นของประชาชนต่อรัฐบาลในเรื่องการประกันสังคมด้วย

บทที่ 6 สรุปผลจากปัญหาที่บริษัทประกันชีวิตประสบและสภาพตลาดปัจจุบันเพื่อกำหนดวิธีการที่น่าจะประสพผลต่อการวางแผนการตลาดในอนาคต

จากการแบ่งเป็นบทต่างๆดังกล่าว เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ ข้อสมมุติฐาน และผลประโยชน์ที่จะได้รับ และลักษณะของการดำเนินการในการวิจัยและจัดทำวิทยานิพนธ์ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานทางด้านการตลาดของบริษัทประกันชีวิตที่มีอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและการแก้ไขของบริษัทประกันชีวิตต่อการตลาดประกันชีวิตสะสมทรัพย์สามัญในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาถึงสภาพการณ์ตลาดปัจจุบันในเขตกรุงเทพฯ โดยเฉพาะความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ ต่อการประกันชีวิตแบบต่างๆ เป็นหลักทางด้าน การประกันชีวิตสะสมทรัพย์ประเภทสามัญ
4. เพื่อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมต่อสภาพการณ์ของการตลาดประกันชีวิตสะสมทรัพย์ในเขตกรุงเทพฯ

#### ข้อสมมุติฐาน

1. บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยได้มีการนำวิธีการทางการตลาดมาใช้ในการขายประกันชีวิตสะสมทรัพย์ธรรมดา
2. วิธีการทางการตลาดสามารถแก้ไขปัญหาด้านการตลาดประกันชีวิตสะสมทรัพย์ประเภทสามัญได้
3. ประชาชนในเขตกรุงเทพฯ มีความเข้าใจในหลักการประกันชีวิตสะสมทรัพย์มากขึ้นและเห็นความสำคัญของการประกันชีวิตดังกล่าว

#### ประโยชน์ที่จะได้รับคือ

1. ทราบถึงการดำเนินงานทางด้านการตลาดประกันของบริษัทประกันชีวิต
2. ทราบถึงปัญหาทางการตลาดที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขของบริษัทประกันชีวิต
3. ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ ที่มีต่อการประกันชีวิตจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตและต่อรัฐบาลในการประกันสังคม
4. เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ศึกษาทางการตลาดในการนำวิธีการตลาดมาใช้ในตลาดประกันชีวิตในสภาพที่เป็นจริง

#### วิธีการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์

1. ค้นคว้าในเรื่องประกันชีวิตทั่วไป จากหนังสือทางวิชาการ นิตยสาร และเอกสารของบริษัทประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการจัดเตรียมเค้าโครงเรื่อง

2. สอบถามเจ้าหน้าที่บริษัทประกันชีวิตในด้านการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยเฉพาะการดำเนินงานทางด้านการตลาด เพื่อทราบถึงปัญหาต่างๆที่ประสบ และการแก้ไข ได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายและฝ่ายตลาดของบริษัทประกันชีวิต 9 บริษัทจากจำนวนบริษัทประกันชีวิตที่เป็นสมาชิกของสมาคมประกันชีวิตไทย 11 บริษัท (สมาชิกสามัญมี 9 บริษัท อีกสองบริษัทเป็นบริษัทต่างประเทศซึ่งเป็นสมาชิกวิสามัญ)
3. ออกแบบสอบถามความคิดเห็นทั่วไปต่อการประกันชีวิต เพื่อสอบถามประชาชนทั่วไป โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากสมุดโทรศัพท์เขตกรุงเทพมหานคร 1,500 ตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบ Random Samplingส่งถึงเจ้าของบ้าน เพื่อให้ได้ตัวอย่างขนาด 300 ตัวอย่างตามที่กำหนดไว้เพื่อนำมารวบรวมข้อมูลที่ต้องการ โดยคาดว่าจะมีผู้ที่มีโทรศัพท์จะมีรายได้พอที่จะอยู่ในฐานะทำประกันชีวิตประเภทสามัญได้
4. จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการออกแบบสอบถามจะนำมาสรุปเพื่อหาปัญหาที่เกิดขึ้นและหนทางที่จะทำการแก้ไข โดยอาศัยหลักการทางการตลาด จากคำراءและบทความทางวิชาการมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาตลาดประกันชีวิต