

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ล้วนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน เนื่องจากปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประกอบกับความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด และไม่รู้จักคำว่าพอ จึงทำให้มีการแข่งขันกันตลอดเวลาทุกด้าน จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงตลอด และโดยนิสัยของมนุษย์มักทำทุกทางเพื่อให้ได้เพื่อความพึงพอใจของตนเอง และอยากมีเหมือนคนอื่นไม่คำนึงว่าคนอื่นสังคมอื่น หรือ สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวจะเป็นอย่างไร ต้องการเพียงการตอบสนองที่ตนเองต้องการเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น นายทุนมีกิจการผลิตเครื่องใช้ตกแต่งบ้านด้วยไม้ และกำลังเป็นที่นิยมของลูกค้า จึงจ้างให้ชาวบ้านไปตัดไม้ในป่าเพื่อจะได้ไม้ที่มีลวดลายสวย และตรงตามความต้องการของลูกค้า จะทำให้ขายได้ราคาดีโดยไม่สนใจว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องหรือไม่ และประกอบกับเจ้าหน้าที่ละเลย หรือเห็นแก่เงิน จึงไม่เข้าไปดูแล เมื่อความต้องการมากขึ้นทำให้แรงงานทำงานไม่ไหวจึงต้องหาสิ่งกระตุ้น ด้วยการเสพยาเพราะเพียงต้องการที่จะให้มีรายได้เพิ่มมาจุนเจือครอบครัวผลสุดท้ายก็ติดยา และเป็นปัญหาสังคมต่อไป และเมื่อมีการตัดไม้ทำลายป่ามากขึ้น ก็ทำให้ฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาล และเมื่อเกิดฝนตก ทำให้ไม่มีดินไม้คอยช่วยดูดซับน้ำ และท่อนซุงที่ตัดไว้ก็ไหลตามน้ำลงมาทำให้เกิดวิกฤต ถนนขาด ซุงทับบ้านเรือน น้ำท่วมฉับพลัน ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนี้ล้วนเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุดทั้งนั้น เมื่อธรรมชาติทุกอย่างถูกเปลี่ยนแปลงจึงทำให้ไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตนเอง และครอบครัวในอนาคต ซึ่งต้องเสี่ยงกับความไม่แน่นอนและสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งในทางดีและร้าย เหตุการณ์ดังกล่าว อาจเกิดจากเหตุการณ์ธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย ลมพายุ น้ำท่วม หรือ จากการกระทำของผู้อื่น เช่น อุบัติเหตุจากยานพาหนะ ภัยจากชุมชน หรือเกิดจากโรคภัยไข้เจ็บ ลักขโมย ทราบใจที่มนุษย์ยังไม่สามารถเอาชนะภัยอันตรายเหล่านี้ได้มนุษย์ก็ย่อมมีความหวาดกลัวในภัยที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัว ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องเตรียมตัวไว้ก่อนที่ภัยจะมาถึง (สุมลมาลย์ กรวยสวัสดิ์. 2543 : 18)

ธุรกิจประกันชีวิตของไทย เริ่มดำเนินการในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2510 กระทรวงพาณิชย์ ได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยขึ้น เพื่อควบคุมและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงและเป็นที่น่าเชื่อถือของประชาชนในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ ด้วยสูตร Yamane กรณีที่ทราบจำนวนประชากร

2. ขอบเขตของเนื้อหา

เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ประกอบด้วย

- 2.1.1 เพศ
- 2.1.2 อายุ
- 2.1.3 สถานภาพสมรส
- 2.1.4 การศึกษา
- 2.1.5 อาชีพ
- 2.1.6 รายได้
- 2.1.7 งดการชำระเบี้ยประกัน
- 2.1.8 ทุนประกันชีวิต

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต

2.2.2 ด้านราคา

2.2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

2.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

2.2.5 ด้านการบริการ

2.2.6 ด้านผลตอบแทน

3. ขอบเขตด้านสถานที่

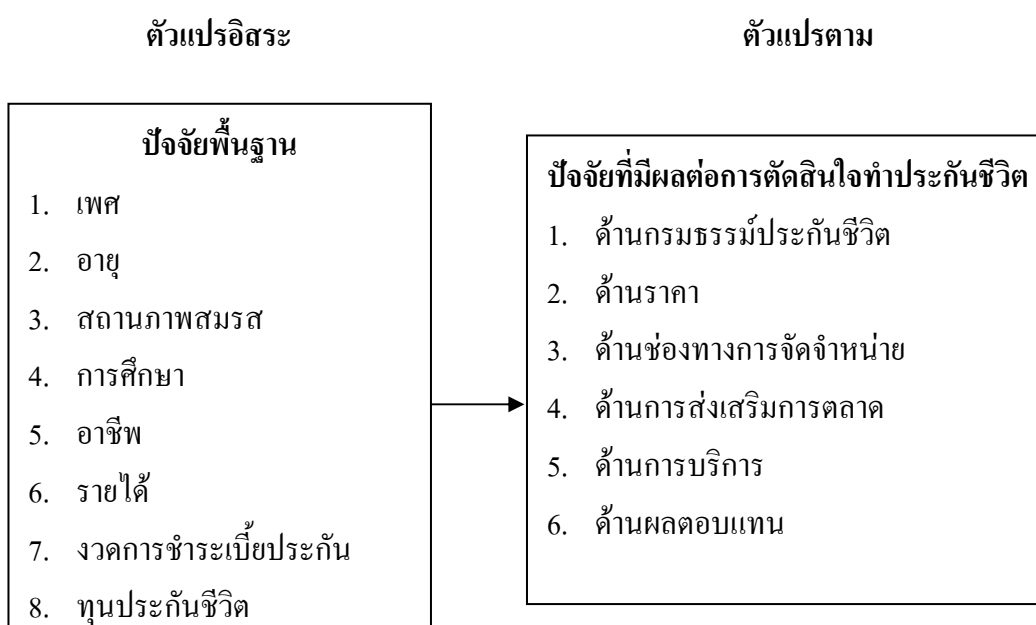
คือ สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ 16/17-18 ถนนจักรพรรดิ ตำบลหอรดนไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัย ในครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมระหว่าง เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2551

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการได้ศึกษาค้นหาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยพื้นฐาน หมายถึง ปัจจัยด้านสถานภาพและลักษณะส่วนตัวของผู้ลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน งดการชำระเบี้ยประกัน และทุนประกันชีวิต

การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ในระดับต่าง ๆ โดยมีปัจจัยจาก ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ และด้านผลตอบแทน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ในระดับต่าง ๆ โดยมีปัจจัยจากด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ และด้านผลตอบแทน

ผลประโยชน์ หมายถึง สิ่งที่ได้รับและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับ

ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อที่ส่งผลให้เกิดการเลียนแบบการกระทำของบุคคล

ความคุ้มครอง หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่บริษัทประกันให้กับผู้ทำประกัน ถ้ามีเหตุเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ทำประกัน บริษัทประกันจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ทำประกัน

เบี้ยประกัน หมายถึง จำนวนเงินจำนวนหนึ่งที่ผู้ทำประกันต้องการให้บริษัทประกันจ่ายเงินให้กับผู้รับผลประโยชน์ เมื่อผู้ทำประกันเสียชีวิต หรือครบกำหนดตามสัญญาประกัน

คุณภาพชีวิต หมายถึง การที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ชื่อเสียง คุณภาพ และการบริการที่สุภาพ และรวดเร็วของพนักงานการให้ข้อมูล โดยพนักงานให้บริการ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้มีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ลูกค้า มารยาทในการให้บริการ

ด้านราคา หมายถึง ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ และการบริการที่ได้รับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่หรือทำเลที่ตั้ง การออกแบบร้าน ความมีเอกลักษณ์ สถานที่จอดรถ

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง รวมถึงการสมนาคุณลูกค้า

ด้านการบริการ หมายถึง การบริการของตัวแทน ตัวแทนอธิบายหรือสื่อสารเข้าใจง่าย ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความสะดวกสบายของสถานที่

จอตรง ความรวดเร็วในการเรียกรถยนต์ใหม่ทดแทน การได้รับการบริการอย่างสม่ำเสมอจากตัวแทน และความรวดเร็วในการส่งมอบกรมธรรม์

ด้านผลตอบแทน หมายถึง สามารถกู้ยืมได้โดยมีกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นประกัน สามารถเพิ่มหรือลดวงเงินประกันชีวิตได้ เงินสินไหมทดแทนในอัตราที่เหมาะสม สิทธิในการหักลดหย่อนภาษี สิทธิในการหยุดส่งเบี้ยประกันและให้มีความคุ้มครองตามวงเงินที่ส่งได้

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์

ประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ตัวแทนคุณสมพงษ์
กรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง การประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ที่สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์เป็นผู้ให้บริการการประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยที่จ่ายเงินเพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์

สมมติฐานการวิจัย

ลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับผู้ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาให้บริการของบริษัทประกันชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีต่อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา