

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตเข้ามามีบทบาทในการออมเงินให้กับประชาชนมากขึ้น และเป็นแหล่งระดมเงินฝากระยะยาวให้กับภาครัฐ โดยประชาชนหันมาให้ความสำคัญกับการออมเงินกับประกันชีวิต ด้วยเหตุผลหลายด้าน อาทิเช่น ให้อัตราผลตอบแทนที่ดีกว่าการฝากเงินกับธนาคาร การป้องกันความเสี่ยงภัย การสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัว รวมถึงผลประโยชน์และความคุ้มครองที่จะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเงินคืนระหว่างสัญญา ความคุ้มครองสุขภาพหรืออุบัติเหตุ และปัจจัยอื่นที่จะเกิดอะไรขึ้นกับตนเอง และครอบครัวในอนาคต ซึ่งต้องเสี่ยงกับความไม่แน่นอนและสิ่งที่ไม่คาดคิด ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งในทางดีและร้าย เหตุการณ์ดังกล่าว อาจเกิดจากเหตุการณ์ธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย ลมพายุ น้ำท่วม หรือจากการกระทำของผู้อื่น เช่น อุบัติเหตุจากยานพาหนะ ภัยจากชุมชน หรือเกิดจากโรคร้าย ไข้เจ็บ ลักขโมย ทราบใจที่มนุษย์ยังไม่สามารถเอาชนะภัยอันตรายเหล่านี้ได้มนุษย์ก็ย่อมมีความหวาดกลัวในภัยที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัว จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นมากในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ในปี พ.ศ. 2545 ธุรกิจประกันชีวิต มีอัตราการขยายตัวของเบี้ยประกันชีวิตรับโดยตรง ร้อยละ 14.32 ซึ่งหากพิจารณาถึงเบี้ยประกันชีวิตปีแรกซึ่งเป็นธุรกิจใหม่ พบว่า มีอัตราขยายตัวเพิ่มขึ้นประมาณ ร้อยละ 40.32 ซึ่งเป็นอัตราเพิ่มที่สูง สะท้อนถึงการตระหนักในความสำคัญของการประกันชีวิตและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนที่เริ่มคำนึงถึงความมั่นคงพื้นฐานของครอบครัว (สุมลมาลย์ กรวยสวัสดิ์. 2553 : 18)

ธุรกิจประกันชีวิตของไทย เริ่มดำเนินการในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2510 กระทรวงพาณิชย์ ได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยขึ้น เพื่อควบคุมและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงและเป็นที่น่าเชื่อถือของประชาชนในปัจจุบัน ในพ.ศ 2546 อัตราการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตโดยพิจารณาจากเบี้ยประกันรับสุทธิปีแรกมีการขยายตัวสูงถึงร้อยละ 35.6 เป็นจำนวนเงินประมาณ 28,475 ล้านบาท โดยมีปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการขยายตัวอย่างมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ลดลงของสถาบันการเงิน (มยุรี หงษา. 2546 : 10)

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่าประกันชีวิต จำกัด
3. เพื่อศึกษาความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่าประกันชีวิต จำกัด
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำ
5. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำ
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจของลูกค้ำและความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่าประกันชีวิต จำกัด

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการได้ศึกษาค้นหาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการตัดสินใจเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อให้ทราบถึงทิศทางในการศึกษาสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัดแตกต่างกัน
2. ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่าประกันชีวิต จำกัดแตกต่างกัน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ตัดสินใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่าประกันชีวิต จำกัด

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด และจะกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ ด้วยสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กรณีที่ทราบจำนวนประชากร

### 2. ขอบเขตของเนื้อหา

เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด ได้แก่

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 2.1.1 ปัจจัยพื้นฐาน ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.1.4 การศึกษา

2.1.1.5 อาชีพ

2.1.1.6 รายได้

2.1.1.7 งดการชำระเบี้ยประกัน

2.1.1.8 ทุนประกันชีวิต

##### 2.1.2 ความต้องการทำประกันชีวิต ประกอบด้วย

2.1.2.1 แบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต

2.1.2.2 วิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต

2.1.2.3 งดการชำระเบี้ยประกัน

#### 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

ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### 4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัย ในครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมระหว่าง เดือนกันยายน พ.ศ. 2553 – พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าที่ทำประกันกับบริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับผู้ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาให้บริการของบริษัทประกันชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีต่อประกันชีวิต บริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปัจจัยพื้นฐาน** หมายถึง ปัจจัยด้านสถานภาพและลักษณะส่วนตัวของผู้ลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต บริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งดการชำระเบี้ยประกัน และทุนประกันชีวิต

**การตัดสินใจ** หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิต บริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในระดับต่าง ๆ ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ และด้านผลตอบแทน

**ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริษัทกรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ปัจจัยจากด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ และด้านผลตอบแทน

**ผลประโยชน์** หมายถึง สิ่งที่ได้รับและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับ

**ค่านิยม** หมายถึง ความเชื่อที่ส่งผลให้เกิดการเลียนแบบการกระทำของบุคคล

**ความคุ้มครอง** หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่บริษัทประกันให้กับผู้ทำประกัน ถ้ามีเหตุเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ทำประกัน บริษัทประกันจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ทำประกัน

**เบี้ยประกัน** หมายถึง จำนวนเงินจำนวนหนึ่งที่คุณทำประกันต้องการให้บริษัทประกันจ่ายเงินให้กับผู้รับผลประโยชน์ เมื่อผู้ทำประกันเสียชีวิต หรือครบกำหนดตามสัญญาประกัน

**คุณภาพชีวิต** หมายถึง การที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม

**ด้านผลิตภัณฑ์** หมายถึง ชื่อเสียง คุณภาพ และการบริการที่สุภาพ และรวดเร็วของพนักงานการให้ข้อมูล โดยพนักงานให้บริการ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้มีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ลูกค้า มารยาทในการให้บริการ

**ด้านราคา** หมายถึง สิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ในรูปของเงินตรา ผู้บริโภคจะใช้ราคาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพ และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่คาดหมายว่าจะได้รับการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสินค้าเป็นส่วนหนึ่งที่จะจูงใจให้เกิดการซื้อ เช่น ความเหมาะสมของราคา สินค้ามีหลายราคาให้เลือก มีส่วนลดเมื่อซื้อในปริมาณมาก

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** หมายถึง สถานที่หรือทำเลที่ตั้ง การออกแบบร้าน ความมีเอกลักษณ์ สถานที่จอดรถ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** หมายถึง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง รวมถึงการสมนาคุณลูกค้า

**ด้านการบริการ** หมายถึง การบริการของตัวแทน ตัวแทนอธิบายหรือสื่อสารเข้าใจง่าย ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ ความรวดเร็วในการเรียกร้องสินไหมทดแทน การได้รับการบริการอย่างสม่ำเสมอจากตัวแทน และความรวดเร็วในการส่งมอบกรมธรรม์

**ด้านผลตอบแทน** หมายถึง กรมธรรม์ประกันสามารถกู้ยืมได้โดยมีกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นประกัน สามารถเพิ่มหรือลดวงเงินประกันชีวิตได้ เงินสินไหมทดแทนในอัตราที่เหมาะสม สิทธิในการหักลดหย่อนภาษี สิทธิในการหยุดส่งเบี้ยประกันและการคุ้มครองตามวงเงินที่ส่งได้

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด

**ประกันชีวิตบริษัท กรุงไทย แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด** หมายถึง บริษัทกรุงไทย แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด เป็นผู้ให้บริการการประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยที่จ่ายเงินเพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์

**แบบในการทำประกันภัย** หมายถึง รูปแบบของกรมธรรม์ ของบริษัทที่นำเสนอให้ที่เลือกซื้อ ได้แก่ แบบชั่วระยะเวลา หรือ จำนวนเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ แบบรายได้ประจำหรือแบบบำนาญ

**จำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระต่อปี** หมายถึง จำนวนเงินที่ประชาชนต้องจ่ายในหนึ่งปีให้กับบริษัทประกันชีวิตเพื่อแลกเปลี่ยนกับความคุ้มครองหรือผลประโยชน์ต่างๆ ตามสัญญา

**วิธีการทำประกันชีวิต** หมายถึง วิธีการหรือช่องทางในการทำประกันชีวิต ได้แก่ติดต่อผ่านตัวแทน ติดต่อบริษัทประกันชีวิตโดยตรง และติดต่อทำประกันชีวิตผ่านธนาคาร

**บริษัทที่เลือกทำประกันชีวิต** หมายถึง บริษัทที่ประกอบกิจการด้านประกันชีวิตที่ประชาชนต้องการทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ

**กรมธรรม์ประกันชีวิต** ประกอบด้วย สัญญาหลัก ทำหน้าที่เกี่ยวกับการคุ้มครองชีวิต สัญญาย่อย ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจ่ายชดเชย ความเสียหายนอกเหนือจากสัญญาหลัก