

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ชีวิตคนเราปัจจุบันมีการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ซึ่งปัจจุบันมนุษย์มีการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น การที่มีกิจกรรมมากขึ้นนี้ทำให้มนุษย์เผชิญกับความเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ วันตามเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ไม่ว่าจะเป็นจากมลภาวะ ภัยธรรมชาติ โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ภัยจากอุบัติเหตุ หรือว่าภัยจากมนุษย์ด้วยกันเองซึ่งบางครั้งไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดความสูญเสียให้แก่ร่างกายทรัพย์สิน หรือรวมไปถึงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในชีวิตของมนุษย์ต้องเผชิญกับอันตรายต่างๆ ที่มนุษย์ไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นความเสี่ยงที่มนุษย์ต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางการแพทย์ในปัจจุบัน ทำให้อัตราการรอดชีวิตจากโรคร้ายแรงและอุบัติเหตุนั้นสูงขึ้นในปัจจุบันผู้ป่วยด้วยโรคมะเร็งมีอัตราการรอดชีวิตสูงถึงร้อยละ 80-90 แต่อัตราการกลับมาของโรคนั้นยังคงค่อนข้างสูงซึ่งอาจต้องทำการรักษาต่อเนื่องไปนานกว่า 10-20 ปี คนทั่วไปยังไม่ตระหนักถึงผลกระทบด้านการเงินทั้งต่อตัวเอง และต่อครอบครัว หากต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยด้วยโรคร้าย อุบัติเหตุ และค่ารักษาพยาบาลต่อเนื่องระยะยาว ทั้งนี้การขาดรายได้ประจำเช่น เงินเดือน นั้นสามารถทำให้เกิดความเสียหายทางการเงินและทำให้เกิดความั่นทนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และสังคมได้ เนื่องจากมนุษย์สามารถสร้างรายได้และนำรายได้ที่หามาได้นั้นไปช่วยทำให้เศรษฐกิจหมุนเวียน (ทิพย์วรรณ ภาคพิเศษ. 2541 : 42)

สถานการณ์ที่ไม่คาดคิด อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะกับทุกชีวิตและทุกทรัพย์สิน แต่การป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นเช่นนั้นย่อมเป็นเหตุสุดวิสัยที่จะทำเช่นนั้นได้เนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งวิธีการที่จะลดความเสียหายหรือบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากการเสี่ยงภัยที่สุดก็คือการทำประกันชีวิต ดังนั้นประกันชีวิตจึงมีบทบาทสำคัญในการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือครอบครัว (ชูศักดิ์ บัวแก้ว และ สุณี กุลตระวุฒิ. 2541 : 23)

ธุรกิจประกันชีวิตของไทยนั้นเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2485 คือบริษัท ไทยประกันชีวิตจำกัด และบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด หลังจากนั้นในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมามีบริษัทที่ดำเนินธุรกิจโดยคนไทยได้เปิดเพิ่มขึ้นอีก 10 บริษัท อย่างไรก็ตามในขณะนั้นแม้ว่าจะมีบริษัทประกันชีวิตเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีความหมายควบคุมธุรกิจประกันชีวิต จนกระทั่งปี พ.ศ. 2510 จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิตเป็นครั้งแรก กฎหมายฉบับ

นั้นมีความสำคัญในการควบคุมธุรกิจประกันชีวิตยาวนานถึง 25 ปี ต่อมาจึงได้ประกาศใช้กฎหมายฉบับใหม่ คือพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งมีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบันการประกันชีวิตที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ เพราะนอกจากจะมีความคุ้มครองชีวิตให้กับผู้ทำประกันแล้ว ยังเป็นการออมทรัพย์อีกด้วย บริษัทประกันชีวิตที่เปิดดำเนินการในประเทศไทยในปี 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 24 บริษัท ส่วนใหญ่มีสาขาอยู่ในแทบทุกจังหวัดของประเทศ โดยมีมูลค่าที่ทำประกันชีวิตและชำระค่าเบี้ยประกันรายปีหรือที่เรียกว่าเบี้ยประกันภัยรับ โดยตรง รวมทั้งสิ้นจำนวน 141,948 ล้านบาท ซึ่งบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด มีสัดส่วนค่าเบี้ยประกันภัยรับสูงสุดในปี พ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 41.83 รองลงมาเป็น บริษัทไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 14.13 และบริษัทอยุธยาออลิอันซ์ ซี.พี. คิดเป็นร้อยละ 10.59 โดยที่ บริษัท เอ.ไอ.เอ เป็นบริษัทประกันชีวิตอันดับหนึ่งของประเทศ และเป็นหนึ่งเดียวในธุรกิจประกันชีวิตในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือทางการเงินระดับสูงสุด AAA จากสถาบัน สแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ (S&P's) (สิทธิโชค ศรีเจริญ, 2540 : 74 - 75)

แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการประกันภัย ทั้งนี้เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการให้หลักประกันความมั่นคงและมีความสำคัญต่อพลเมืองและประเทศชาติหลายประการ ซึ่งสามารถแยกประโยชน์ของการประกันชีวิตได้เป็น 3 ระดับ กล่าวคือ (1) ประโยชน์ต่อบุคคลและครอบครัว ประกอบด้วย ประโยชน์ต่อบุคคลและครอบครัวการประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่บุคคลและครอบครัว สร้างนิสัยการออมทำให้ มีเงินกองทุนไว้ใช้ในยามจำเป็น ก่อให้เกิดความมั่นคงความอบอุ่นในครอบครัว ประโยชน์ในด้านการออมเป็นการเก็บออมที่สม่ำเสมอเพราะมีเงื่อนไขและสัญญาต่อกันระหว่างผู้เอาประกันกับผู้รับประกัน เมื่อถึงกำหนดผู้รับประกันจะมีใบเดือนการชำระเบี้ยแจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรือมีพนักงานคอยให้ความสะดวกโดยบริการเก็บเงินถึงบ้านเป็นต้น ประโยชน์ในด้านการลงทุนไม่ต้องลงทุนก้อนใหญ่ซึ่งไม่เป็นการขัดกับค่าครองชีพประจำวัน มีหลักประกันอย่างสมบูรณ์ว่าต้นทุนจะไม่สูญหายเพราะบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้รับผิดชอบต่อการลงทุนและบริษัทได้รับอนุญาตให้นำไปลงทุนได้เฉพาะกิจการที่มั่นคงเท่านั้น ได้รับเงินปันผลตามสมควร หมายความว่า การประกันบางประเภท เช่น แบบสะสม-ทรัพย์ ถ้าผู้เอาประกันอายุไม่มาก เงินที่ได้รับเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดมักจะมากกว่าจำนวนเบี้ยประกันที่ส่งรวมกันทั้งหมด การประกันบางประเภท ได้กำหนดไว้ว่า ผู้เอาประกันจะได้รับเงินปันผลถ้าหากบริษัทมีกำไรเป็นหลักทรัพย์ที่แน่นอนไม่ว่าจะเป็นกรณีอยู่ครบกำหนดหรือเสียชีวิตระหว่างสัญญาเพียงแต่ชำระเบี้ยประกันให้ตลอดเท่านั้น (2) ประโยชน์ต่อธุรกิจ สร้างศรัทธาด้านการเงิน การประกันชีวิตช่วยคุ้มครองธุรกิจ

ไม่ให้ได้รับผลกระทบในด้านการเงินและศรัทธา นิยม อันเนื่องมาจากความมรณะของผู้เป็นเจ้าของ ความเจริญของธุรกิจย่อมขึ้นอยู่กับจำนวนเงินทุนที่จะใช้ในการดำเนินงาน และความสามารถของผู้เป็นเจ้าของ คู่ครองบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญของงาน คู่ครองบุคคลที่เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้น อำนาจความสะดวกในด้านการกู้ยืม อำนาจความสะดวกในด้านการขาย เป็นสวัสดิการถูกจ้าง และ (3) ประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ช่วยสะสมทุนเพื่อพัฒนาประเทศ ธุรกิจประกันชีวิตเป็นรูปแบบการระดมทุนภายในประเทศอย่างหนึ่ง ช่วยปลูกฝังนิสัยการประหยัด ช่วยเสริมสร้างความสงบสุขในสังคม การประกันชีวิตช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีความรับผิดชอบต่อตนเอง เมื่อประสบกับการ ทูพผลกระทบก็ได้รับค่าชดใช้หรือเบี้ยเลี้ยงชีวิต เมื่อถึงวัยชราก็มีเงินจำนวนหนึ่งไว้เลี้ยงดูตนเอง หรือเมื่อเสียชีวิตก็มีเงินสำหรับ ครอบครัวไว้แก้ปัญหาต่าง ๆ ผลก็คือช่วยให้สังคมโดยทั่วไป มีหลักประกันและช่วยแบ่งเบางานด้านประชาสงเคราะห์ของรัฐบาล

ธนาคารพาณิชย์เริ่มเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกิจประกันชีวิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 คือ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และต่อมา คือ บริษัท กรุงไทยเอ็กซ่า จำกัด (มหาชน) โดยการร่วมทุนของ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนชาติ ประกันชีวิต ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต ในเครือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต ในเครือ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เหตุที่ธนาคารพาณิชย์สนใจที่จะทำธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากรายได้จากประกอบธุรกิจประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากเศรษฐกิจของประเทศมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น รวมทั้งอัตราดอกเบี้ยที่ยังมีแนวโน้มทรงตัวในระดับต่ำ จึงทำให้การทำประกันชีวิตเป็นทางเลือกที่สำคัญทางเลือกหนึ่งในการออมของประชาชน จากสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการทำประกันชีวิตในแต่ละปี ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เริ่มมีการแข่งขันการทำตลาดกับบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการระดมเงินทุน นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยให้กับธนาคารอีกด้วย

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเพิ่มการให้บริการด้านประกันชีวิตแก่ลูกค้าของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อบู่มงหวังผลในด้านการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร เพื่อครองใจลูกค้าและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารในการมีบริการที่หลากหลายรูปแบบ โดยการเป็นตัวแทนประกันชีวิตกับ บมจ.ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัทนิวยอร์กไลฟ์ อินเตอร์เนชันแนล แอลแอลซี ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของนิวยอร์กไลฟ์ อินชัวร์รันส์ แห่งสหรัฐอเมริกา ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2519 และเริ่มขยายธุรกิจด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ตั้งแต่ต้นปี 2546 เป็นต้นมา

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้มอบรางวัลประกันภัยดีเด่นครบวงจร (Prime Minister's Insurance Awards) ประจำปี 2554 เพื่อเสริมสร้างแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัย และได้รับความไว้วางใจจากประชาชน บริษัทประกันภัยที่ได้รับรางวัลประกันภัยดีเด่น ประจำปี 2554 ดังนี้ รางวัลเกียรติยศบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2554 ได้แก่ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด รางวัลเกียรติยศบริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2554 ได้แก่ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) รางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2554 อันดับ 1 บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย อันดับ 2 บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อันดับ 3 บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และรางวัลชมเชย ได้แก่ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด รางวัลบริษัทประกันวินาศภัยที่มีการบริหารงานดีเด่น ประจำปี 2554 ได้แก่ อันดับ 1 บริษัท มิตซูบิชิไฟแนนซ์ จำกัด สาขาประเทศไทย อันดับ 2 บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) อันดับ 3 บริษัท โตเกียวมารีนศรีเมืองประกันภัย จำกัด และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ส่วนรางวัลชมเชย ได้แก่ บริษัท ไอโออี กรุงเทพ ประกันภัย จำกัด และบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) รางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการพัฒนาดีเด่น ประจำปี 2554 ได้แก่ บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด รางวัลบริษัทประกันวินาศภัยที่มีการพัฒนาดีเด่น ประจำปี 2554 ได้แก่ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

ปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสำคัญกับการซื้อประกันพหุสมควรถือโดยข้อมูลจากคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เกี่ยวกับความถี่ในการรับประกันภัยพิบัติ ณ วันที่ 28 มีนาคม ถึง 30 กันยายน 2555 มียอดขายกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติ รวมทั้งสิ้น 287,985 กรมธรรม์ เพิ่มขึ้น 52.65% โดยมีทุนประกันภัยพิบัติจำนวน 32,369 ล้านบาท เป็นเบี้ยรับประกันภัย ทั้งสิ้น 228 ล้านบาท แบ่งเป็น บ้านที่อยู่อาศัยจำนวน 266,908 กรมธรรม์ โดยบริษัทที่มียอดทุนประกันภัยต่อตามสัดส่วนของกองทุนฯ สูงสุดคือบริษัทเมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ 6,324 ล้านบาท ธุรกิจเอสเอ็มอีจำนวน 19,754 กรมธรรม์ โดยบริษัทที่มียอดทุนประกันภัยต่อตามสัดส่วนของกองทุนฯ สูงสุดคือ บริษัท ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ 964 ล้านบาท อุตสาหกรรม จำนวน 1,323 กรมธรรม์ โดยบริษัทที่มียอดทุนประกันภัยต่อตามสัดส่วนของกองทุนฯ สูงสุด คือ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ 7,596 ล้านบาท (ประเวศ งามกิจพิบูล. 2555 : 8) ทั้งนี้จังหวัดที่มีการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ กรุงเทพมหานครมีจำนวนกรมธรรม์ประกันภัย 91,374 ฉบับ รองลงมา จังหวัดนนทบุรี จำนวนกรมธรรม์ประกันภัย 21,877 ฉบับ จังหวัดปทุมธานี 16,096 ฉบับ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนกรมธรรม์ประกันภัย 12,388 ฉบับ และจังหวัดนครปฐม จำนวนกรมธรรม์

ประกันภัย 4,160 ฉบับ อย่างไรก็ตามรัฐบาลซึ่งเป็นผู้กำกับนโยบายได้ติดตามสถานการณ์และดำเนินการประสานกับภาคธุรกิจประกันภัยอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ประชาชนในส่วนภูมิภาคได้รับความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติ เงื่อนไขความคุ้มครอง รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัยต่าง ๆ

กลุ่มเอกซ่าเป็นกลุ่มธุรกิจชั้นนำระดับโลกที่ให้บริการด้านความคุ้มครองทางการเงินและการบริหารจัดการสินทรัพย์ โดยในปี 2002 2004 และ 2007 กลุ่มเอกซ่าได้รับการจัดอันดับจากนิตยสารฟอร์จูนโกลบอล 500 ให้เป็นอันดับ 1 ของธุรกิจประกันชีวิตของโลกในด้านรายได้และการดำเนินงาน และเป็นอันดับที่ 15 ของธุรกิจทั่วโลกในปี 2007 อย่างไรก็ตาม บริษัท กรุงไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำของไทย ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2540 ที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่าง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่มีรัฐบาลไทยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และกลุ่มเอกซ่า กลุ่มธุรกิจประกันชีวิต สุขภาพ และบริหารสินทรัพย์ขนาดใหญ่ ส่งผลให้ กรุงไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต เป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง และมีความเชี่ยวชาญในด้านการรับประกันชีวิต (บริษัท กรุงไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). 2556 : ออนไลน์) กรุงไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต มีปฏิธานในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ และสร้างสายสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับพันธมิตรของเราทุกฝ่าย ต่อสังคม (The community) การเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมของเรา หมายถึง การแบ่งปันทักษะความรู้ความชำนาญกับชุมชน รวมถึง การสร้างงานและการสนับสนุน โครงการการกุศลต่าง ๆ ต่อผู้ถือหุ้น (Our Shareholders) ปฏิธานของเรา คือ การบรรลุเป้าหมายผลการดำเนินงานเพื่อเป็นหนึ่งในธุรกิจซึ่งนำไปสู่การสรรค์สร้างคุณค่า และการเติบโตที่มั่นคง รวมถึงการเสนอข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องแม่นยำ ต่อลูกค้า (Our Clients) นอกจากนี้จะยึดมั่นกับบริการมาตรฐานสูงสุดระดับมืออาชีพแล้ว เรายังมุ่งมั่นให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ต่อคู่ค้า (Our Suppliers) มีนโยบายชัดเจนในการจัดหาบริการและยังส่งเสริมการสื่อสารระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาสายสัมพันธ์ที่ดีต่อคู่ค้าของเรา ต่อพนักงาน (Our Employees) ปลูกฝังความชำนาญในอาชีพ ด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อให้พนักงานสามารถตัดสินใจและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันก็มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถ และต่อสิ่งแวดล้อม (The Environment) เพื่อเป็นการรักษาลี้มแวดล้อม กลุ่มเอกซ่า ได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนให้มีการปฏิบัติกันอย่างทั่วถึงในองค์กรทั้งโลก

จังหวัดมหาสารคามเป็นจังหวัดหนึ่งที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้นของประชาชนทั้งนี้จังหวัดมหาสารคามเป็นที่ตั้งของสถานศึกษาหลายแห่ง เป็นต้นว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยาลัยพลศึกษา ฯลฯ ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้คนหลั่งไหลเข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดนี้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจต่าง ๆ

เกิดตามมาจำนวนมาก เพื่อเป็นการรองรับการเติบโตของประชากรที่หลั่งไหลเข้ามา ธุรกิจประกันที่ดำเนินการโดยธนาคารพาณิชย์ได้รับความสนใจจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องจากยอดขายประกันและการเติบโตของบริษัทประกัน (สภาวะการแข่งขันในสาขาค่า)

ผู้วิจัยได้สนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยผลการศึกษา จะทำให้เราทราบถึงมูลเหตุของใจในการซื้อประกันกับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนงานในการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตของธนาคารพาณิชย์ โดยสามารถนำไปจัดสรรหน้าที่และบุคลากร ตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลถึงประชาชนทั่วไปได้ประโยชน์จากการบริโภคและเป็นการสนับสนุนการออมของภาคประชาชนทำให้ลดความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่อาจเป็นภาระของรัฐบาลต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. ระดับปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน และปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคามเป็นอย่างไร
2. มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม เป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน และปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ที่ส่งผลต่อซื้อประกันกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม

## สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงเทพประกันภัยในเขตจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ หนี้สิน สมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดู ความหลากหลายของกรมธรรม์ และช่องทางการซื้อกรมธรรม์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม ด้านบุคลากร ด้านลักษณะคุณภาพ ด้านกระบวนการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านเหตุจูงใจในการซื้อกรมธรรม์ ด้านการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อ ด้านการประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจซื้อ ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมภายหลังซื้อ

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงเทพประกันภัยในเขตจังหวัดมหาสารคาม

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ซื้อกรมธรรม์กับธนาคารกรุงเทพที่อาศัยอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน ได้แก่

- 2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์
- 2.1.2 ด้านราคา
- 2.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- 2.1.4 ด้านการส่งเสริม
- 2.1.5 ด้านบุคลากร
- 2.1.6 ด้านลักษณะคุณภาพ
- 2.1.7 ด้านกระบวนการ
- 2.1.8 ด้านกายภาพ

2.2 ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์

- 2.2.1 ด้านเหตุจูงใจในการซื้อกรมธรรม์
- 2.2.2 ด้านการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อ
- 2.2.3 ด้านการประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจซื้อ

2.2.4 ด้านการตัดสินใจซื้อ

2.2.5 ด้านพฤติกรรมภายหลังซื้อ

2.3 การซื้อประกัน

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ซื้อกรมธรรม์กับบริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 6,705 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) 2555 : ออนไลน์)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ซื้อกรมธรรม์กับบริษัทกรุงไทยเอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 378 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727) ใช้การกำหนดแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) และทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา ระหว่างเดือน มีนาคม-เมษายน 2556

5. ข้อตกลงเบื้องต้น

เนื่องจากมีผู้ซื้อกรมธรรม์เกี่ยวกับการประกันหลากหลายทั้ง บริษัทประกัน ผู้ซื้อประกัน ตลอดจนประเภทของกรมธรรม์ก็มีหลายชนิด เช่น สะสมทรัพย์ ออมทรัพย์ อุบัติเหตุ สุขภาพ ประกันภัย ประกันชีวิต ประกันเงินกู้ ฯลฯ ดังนั้นจะถือว่าผู้ซื้อประกันไม่ว่าจะประเภทใดก็ตามเป็นผู้ซื้อประกันในความหมายของงานวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสามารถกระจายแหล่งข้อมูลควบคุมทุกพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัดผู้วิจัยจึงทำข้อตกลงเกี่ยวกับสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะใช้ธนาคารกรุงไทยทุกสาขาที่กระจายอยู่ทั่วทั้งจังหวัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน หมายถึง เงื่อนไขที่เป็นส่วนประกอบของการดำเนินธุรกิจประกัน ซึ่งมีผลนำไปสู่การตัดสินใจผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกัน ได้แก่

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง คุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกอบด้วย ชื่อเสียงของบริษัท รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลาย (แบบตลอดชีวิต แบบสะสมทรัพย์ แบบชั่วคราวยุโรป แบบ



เงินได้ประจำ ระยะเวลาของกรมธรรม์ (ระยะเวลาการคุ้มครอง) ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์  
เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์

1.2 ด้านราคา หมายถึง รูปแบบของการตั้งราคากรมธรรม์ ประกอบด้วย อัตราการ  
ชำระเบี้ยประกันมีความเหมาะสม ผลตอบแทนที่ท่านจะได้รับมีความคุ้มค่า เงื่อนไขการชำระเบี้ย  
ประกัน (รายเดือน สามเดือน หกเดือน หรือ หนึ่งปี)

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางในการขายกรมธรรม์  
ประกอบด้วย การติดต่อกับตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตได้สะดวก การชำระเบี้ยประกัน ได้หลาย  
ช่องทาง การติดต่อผ่านธนาคารกรุงไทยได้ทุกสาขา

1.4 ด้านการส่งเสริมการขาย หมายถึง รูปแบบวิธีการส่งเสริมการขาย ประกอบด้วย  
ของที่ระลึกหรือของแถมเมื่อซื้อกรมธรรม์ การโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์  
หนังสือพิมพ์ อย่างต่อเนื่อง ส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อกรมธรรม์ เว็บไซต์ของบริษัทเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษา  
ข้อมูล การรู้จักกรุงไทยแยกซ่า เพราะการแนะนำจากญาติหรือคนสนิท

1.5 ด้านบุคลากร หมายถึง พฤติกรรมบริการของบุคลากร ประกอบด้วย  
ความสุภาพอ่อนโยน ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรอบรู้ในงาน ให้ข้อมูลถูกต้อง  
ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

1.6 ด้านลักษณะคุณภาพ หมายถึง คุณภาพโดยภาพรวมของบริษัทที่ดำเนินการ  
มาแล้ว ประกอบด้วย นโยบายของบริษัทตรงกับความต้องการของท่าน ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ  
ของคณะผู้บริหาร เป็นบริษัทใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ผลการดำเนินงานของบริษัทที่ผ่าน  
มาอยู่ในเกณฑ์ดี และ เป็นบริษัทในเครือธนาคาร

1.7 ด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนของการขายกรมธรรม์ ประกอบด้วย ระบบ  
การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง การติดตามงานและแจ้ง  
ความคืบหน้าในการเรียกร้องค่าสินไหม

1.8 ด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปของที่ทำกรขาย ประกอบด้วย  
อาคารสถานที่หุรหรรณำเชื่อถือ การประดับตกแต่งสถานที่สำนักงานเพิ่มความมั่นใจ ป้าย  
ประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ให้กรอกอ่านแล้วเข้าใจง่าย และเครื่องหมาย  
คุณภาพของการให้บริการ

2. ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ หมายถึง เงื่อนไขภายในใจซึ่งเป็น  
ขั้นตอนภายในใจของผู้ซื้อประกันก่อนที่จะตัดสินใจซื้อประกัน ได้แก่

2.1 ด้านเหตุจูงใจในการซื้อกรมธรรม์ หมายถึง ความต้องการความมั่นคงให้กับ  
ตนเองและครอบครัวในอนาคต ความต้องการความมั่นคงให้กับครอบครัวเนื่องจากมีความเสี่ยง  
ในการประกอบอาชีพปัจจุบัน ความต้องการความคุ้มครองและรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย

ความต้องการยกระดับฐานะทางสังคม ความต้องการเงินสะสมไว้หลังเกษียณ ความต้องการเงินได้ประจำหากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ เหตุผลเพื่อช่วยญาติซึ่งเป็นตัวแทนขายประกัน เหตุผลการมีหนี้สินจำนวนมาก เหตุผลเพราะถูกบังคับทางอ้อมเมื่อขอลินเชื่อจากธนาคาร เหตุผลเพราะเป็นประโยชน์จากกรมธรรม์ญาติหรือคนรู้จักทำไว้แล้ว เหตุผลเป็นสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้

2.2 ด้านการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง การศึกษาข้อมูลจากเพื่อ หรือญาติการศึกษาข้อมูลจากข่าวสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การศึกษาข้อมูลจากตัวแทนประกันที่เข้ามาชักชวน การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ประจำธนาคารที่ไปใช้บริการ การเข้าไปปรึกษาธนาคารที่ใช้บริการเพื่อตัดสินใจวางแผนทางการเงิน

2.3 ด้านการประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจซื้อ หมายถึง การซื้อตามเพื่อนหรือญาติที่แนะนำ การซื้อกับตัวแทนที่เสนอส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้ การซื้อเพราะบริษัทอยู่ใกล้บ้าน การซื้อเพราะมีกรมธรรม์ที่ตรงกับความต้องการของตนเอง การซื้อเพราะตัวแทนเป็นญาติ หรือเพื่อน การซื้อผ่านธนาคารเพราะเชื่อมั่นในธนาคาร

2.4 ด้านการตัดสินใจซื้อ หมายถึง การซื้อเพราะต้องการทำประกัน การซื้อเพราะเกรงใจผู้ขายประกัน การซื้อเพราะเจ้าหน้าที่ธนาคารของให้ช่วยซื้อประกัน การซื้อเพราะต้องการความมั่นคงกับตนเองและครอบครัว การซื้อเพราะต้องการได้สินเชื่อ (กู้เงิน)

2.5 ด้านพฤติกรรมภายหลังซื้อ หมายถึง ความสบายใจและรู้สึกมีความมั่นคงในชีวิต ความประทับใจในตัวแทนผู้ขายประกัน ความมั่นใจเมื่อซื้อผ่านธนาคาร ความต้องการแนะนำเพื่อนหรือญาติของตนให้มาซื้อ และความต้องการซื้อกรมธรรม์เพิ่มอีก

3. การซื้อประกัน หมายถึง ปริมาณหรือจำนวนกรมธรรม์ที่ผู้ซื้อประกันได้ซื้อเอาไว้ ซึ่งรวมทุกกรมธรรม์ไม่ว่าจะซื้อจากตัวแทนจำหน่าย ซื้อผ่านธนาคาร ซื้อกับบริษัทประกันภัยทุกบริษัทและทุกประเภท

4. ตัณญาประกันชีวิต หมายถึง ตัณญาซึ่งผู้รับประกันตกลงจะใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันหรือผู้สืบทิทธิ ในเมื่อผู้เอาประกันได้เสียชีวิตหรือยังมีชีวิตอยู่จนถึงระยะเวลาตามกำหนดที่ได้ตกลงกันไว้ และผู้เอาประกันตกลงจ่ายเบี้ยประกันให้แก่ผู้รับประกัน

5. ผู้ทำประกัน (ผู้เอาประกัน) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลความจริงอันเป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันว่าจะรับหรือไม่รับประกัน ตลอดจนมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันตามจำนวนที่ได้ตกลงเอาไว้ และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับวัตถุหรือสิ่งที่เอาประกันไว้ ผู้เอาประกันก็มีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหาย

6. ผู้รับประกัน (บริษัทประกันภัย) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณารับประกันชีวิต รับเบี้ยประกันชีวิต ตลอดจนชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต หรือผู้รับผลประโยชน์ เมื่อมีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา

7. เบี้ยประกันภัย หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องจ่ายให้แก่บริษัทประกันภัย ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ในสัญญา ซึ่งมีการจ่ายเบี้ยประกันอาจจะจ่ายเป็นรายปี ราย 6 เดือน รายไตรมาส หรือรายเดือน ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน และปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ที่ส่งผลต่อซื้อประกันกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดมหาสารคาม
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงเทพประกันภัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม
3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงเทพประกันภัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยสามารถนำไปจัดสรรหน้าที่และบุคลากร ตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น