

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ทศนคติของพระภิกษุสงฆ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการประกันชีวิต ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดหลักประกันชีวิตและประโยชน์ของการทำประกันชีวิตในประเทศไทย

1. แนวคิดด้านการประกันชีวิต

การประกันชีวิต (มุกดา ไควหกุล, 2537) เป็นประเภทหนึ่งของการประกันภัยที่คุ้มครองแต่ละบุคคลต่อภัยที่ทำให้เกิดความเสียหายในอนาคต ได้แก่ ความตาย อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย การว่างงาน และชราภาพ รวมถึงการประกันสุขภาพด้วย ทั้งนี้ จะเป็นวิธีการโอนความเสี่ยงในความเสียหายที่เกี่ยวกับการเงินและความรับผิดชอบต่างๆ ไปให้บุคคลที่มีความพร้อมจะรับความเสี่ยงนั้นแทน ดังนั้นเมื่อบุคคลต้องการมีความมั่นคงทั้งทางด้านสังคม รายได้ และผลประโยชน์ต่างๆ ที่ตนจะได้รับ บุคคลจึงพร้อมที่จะ โอนความเสี่ยงต่างๆ ให้กับผู้มีความพร้อมรับความเสี่ยง ซึ่งในปัจจุบันคือ บริษัทประกันภัยที่มีอยู่อย่างมากมาย มีการแข่งขัน มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องสามารถรับความเสี่ยงแทนได้

1.1 ความหมายของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต (การประกันชีวิต : ออนไลน์) คือ วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งรวมตัวกันเพื่อช่วยกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องมาจากการเสียชีวิต เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเสียชีวิตผู้ที่มีส่วนได้เสียกับบุคคลดังกล่าวก็จะได้รับเงินส่วนเฉลี่ยจ่ายให้ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการนำเงินส่วนเฉลี่ยไปจ่ายให้แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียกับบุคคลผู้เสียชีวิต การทำประกันชีวิตจึงเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตและครอบครัว หากผู้เอาประกันชีวิตเกิดการเสียชีวิตจะได้รับเงินตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันชีวิต หากผู้เอาประกันชีวิตมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดกรมธรรม์ประกันชีวิตจะได้รับเงินตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันชีวิต

1.2 รูปแบบของการประกันชีวิต

รูปแบบของการประกันชีวิตแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท (การประกันชีวิต : ออนไลน์) ดังนี้

1. ประเภทสามัญ

คือ การประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป จนถึงหลายล้านบาท เหมาะสำหรับผู้มีรายได้ปานกลางหรือสูง โดยทั่วไปกำหนดชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี รายหกเดือน หรือรายสามเดือน การพิจารณารับประกันชีวิตมีทั้งแบบตรวจสอบสุขภาพ และไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินเอาประกันภัยและอายุเป็นสำคัญ หรือดุลยพินิจของบริษัท

2. ประเภทอุตสาหกรรม

คือ การประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างต่ำ โดยทั่วไปตั้งแต่ 10,000 – 30,000 บาท เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำ การชำระเบี้ยประกันภัยจะชำระเป็นรายเดือน จึงไม่มีการตรวจสอบสุขภาพ การพิจารณารับประกันชีวิตอาศัยข้อมูลจากค่าแถลงในใบคำขอเอาประกันภัย โดยทั่วไปกำหนดชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายเดือน อาจมีเงื่อนไขกำหนดระยะเวลา รอคอยก็ได้ (ระยะเวลารอคอย (Waiting Period) คือ ระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อพิสูจน์สุขภาพของผู้เอาประกันภัย) หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาดังกล่าว บริษัทประกันชีวิตไม่ต้องจ่ายเงินเอาประกันภัย โดยทั่วไปกำหนดไว้ 180 วัน

3. ประเภทกลุ่ม

คือ การรับประกันชีวิตบุคคลตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดียว โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงภัยของบุคคลในกลุ่มทั้งหมดด้วยอัตราเฉลี่ย ไม่ว่าจะเป็อายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัยและใช้เบี้ยประกันภัยอัตราเดียวกับบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้นๆ การประกันภัยประเภทนี้อัตราดอกเบี้ยประกันภัยจะถูกกกว่าการประกันภัยประเภทอื่นๆ เหมาะสำหรับพนักงานในบริษัทต่างๆ สำหรับการพิจารณารับประกันภัยอาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ ตรวจก็ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท

1.3 รูปแบบการคุ้มครองและผลประโยชน์การประกันชีวิต (การประกันชีวิต : ออนไลน์)

การประกันชีวิตมีมากมายหลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบจะมีลักษณะความคุ้มครอง และผลประโยชน์แตกต่างกัน โดยรูปแบบการประกันชีวิตพื้นฐานจะมีอยู่ 4 แบบ ดังนี้ คือ

1. แบบตลอดชีพ

เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเมื่อใดในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกันภัยแบบนี้ เพื่อจัดหาเงินทุนสำหรับจุนเจือบุคคลที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย และค่าทำศพ ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของคนอื่น

2. แบบสะสมทรัพย์

เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันเมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัยให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาประกันภัย การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ส่วนของการออมทรัพย์ คือ ส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนเมื่อสัญญาครบกำหนด

3. แบบชั่วระยะเวลา

เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัย วัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองการเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่นๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้ หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา

4. แบบเงินได้ประจำ

เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือน นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุหรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี เป็นต้นไปแล้วแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ สำหรับระยะเวลาการจ่ายเงินได้ประจำนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เอาประกันชีวิตจะเลือกซื้อ

1.4 ชนิดผลิตภัณฑ์ของการประกันชีวิต (การประกันชีวิต : ออนไลน์)

ชนิดผลิตภัณฑ์ของการประกันชีวิตหรือรูปแบบของกรมธรรม์จะมีหลากหลายรูปแบบและตั้งชื่อเป็นนามเฉพาะของแต่ละบริษัท เช่น ผลิตภัณฑ์ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้แก่ โครงการเมืองไทย Double Care แทนคำสัญญาว่าจะดูแลคุณตลอดไป โครงการเมืองไทย แสบปีชั่ววัย 10/5 มั่นใจกับผลตอบแทนที่ชัดเจนในอนาคต หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ได้แก่ กลุ่มชนกิจ 95 สร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว ในทุกช่วงเวลาของชีวิต หรือทรัพย์มิ่งขวัญ หลักประกันชีวิตสร้างได้แม้ในยามเกษียณ เป็นต้น

แต่ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใดหรือกรรมกรรมตามรูปแบบใดพร้อมอัตราเบี้ยประกันก็จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนประกันชีวิต (อธิบดีกรมการประกันภัย) ก่อนจะนำเสนอขายแก่ประชาชน ซึ่งจะอยู่ภายใต้รูปแบบการประกันชีวิตพื้นฐาน 4 แบบ ดังกล่าวมาแล้ว คือ แบบชั่วระยะเวลา แบบตลอดชีพ โดย 2 แบบนี้ จะเป็นการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตแล้วเท่านั้น แบบสะสมทรัพย์ และแบบเงินได้ประจำ ทั้ง 2 แบบนี้จะเป็นการจ่ายโดยมีเงื่อนไขว่าผู้เอาประกันภัยต้องมีชีวิตรอดอยู่จนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้

1.5 ประโยชน์ของการทำประกันชีวิต

ประโยชน์ของการประกันชีวิต (การประกันชีวิต : ออนไลน์)

1. ด้านการลงทุน

การทำประกันชีวิตเปรียบเสมือนเป็นการลงทุนซื้อหลักทรัพย์ชนิดหนึ่ง เนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับดอกผลเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงิน เพียงแต่มีวิธีการเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การประกันชีวิตแม้จะได้ผลตอบแทนต่ำกว่าการลงทุนบางประเภท แต่ก็นับได้ว่าเป็นรายได้ที่แน่นอนและเชื่อมั่นได้ว่าต้นทุนไม่สูญหาย

2. ด้านการออม

การทำประกันชีวิตมีลักษณะคล้ายกับการเป็นการออมแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการทำประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตเมื่อครบระยะเวลาตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้ก็จะได้เงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย นับได้ว่าเป็นการออมเพื่อไว้ใช้ในยามชรา หรือออมไว้เพื่อเป็นทุนการศึกษาของบุตรหลาน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างค่านิยมให้คนรู้จักประหยัด มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว

3. ด้านการให้ความคุ้มครอง

การทำประกันชีวิตจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัวอันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัว

4. ด้านความมั่นคง

การทำประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างความมั่นคงของรายได้ให้แก่ผู้เอาประกันได้ อาทิ ในกรณีการทำประกันการเจ็บป่วย หรือการประกันอุบัติเหตุ ผู้เอาประกันก็สามารถมีรายได้ในยามเจ็บป่วยหรือมีรายได้สำหรับเลี้ยงดูตนเองในกรณีทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงได้ ในกรณีการทำประกันชีวิตเพื่อเลี้ยงชีพยามชรา ผู้เอาประกันก็สามารถมีรายได้เพื่อเลี้ยงชีพไปจนตลอดชีวิตเช่นกัน

5. ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

เนื่องจากรัฐบาลได้ให้การส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น ผู้ทำประกันชีวิตก็สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตของบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยไปใช้เป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ประชาชนหันมาสนใจทำประกันชีวิตมากขึ้น

6. ด้านอื่นๆ

การทำประกันชีวิตเปรียบเสมือนการเตรียมเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดระยะเวลาตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป ก็จะมีมูลค่าเงินสด หากผู้เอาประกันมีความจำเป็นทางการเงินก็สามารถขอกู้เงินจำนวนหนึ่งตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไปใช้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (คิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่าเสมอ ทัศนคติจะเกิดจากข้อมูลของแต่ละคนได้รับ กล่าวคือ เกิดจากประสบการณ์ที่เรียนรู้ในอดีตเกี่ยวกับสินค้า หรือความนึกคิดของบุคคลและเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มอ้างอิง เช่น พ่อ แม่ เพื่อน เป็นต้น

2.1 องค์ประกอบของการเกิดทัศนคติ (คิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539)

การเกิดทัศนคติประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความรู้และความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภค เช่น เกิดความเข้าใจว่าการประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์ ทำให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวเองและครอบครัว เป็นต้น

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า ความรู้สึกอาจเป็นความพอใจและไม่พอใจ เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบการประกันชีวิต เป็นต้น

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจากทัศนคติ หรือเป็นการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า เช่น มีความตั้งใจที่จะทำประกันชีวิต เป็นต้น

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิมลพันธ์ ตันติชวาลวงศ์ (2552) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการทำประกันชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการทำประกันชีวิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีอาชีพเป็นข้าราชการทางการศึกษา หารายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท ผลการศึกษาด้านองค์ประกอบของทัศนคติของสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่ใน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจว่า เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปีได้ รองลงมาคือ เข้าใจว่าการทำประกันชีวิตเป็นการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ โดยจะได้รับการคุ้มครองตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์และจำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินประกัน

ด้านความรู้สึกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการทำประกันชีวิต พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ และการทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง และการจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือนจะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย และการติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีศูนย์ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต และการได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า และตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่งสามารถติดต่อได้ โรงพยาบาลในเครือบริษัท

ประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ และโรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ

ความรู้ที่ปกป้องภัยด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การเรียกเรื่องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลานาน การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกันชีวิตได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ และการทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน

ด้านพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันชีวิตแล้วและมีกรรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตนเองจำนวน 1 ฉบับ เหตุผลที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ ความห่วงใยครอบครัว เห็นประโยชน์ในการออม และเห็นประโยชน์เมื่อเจ็บป่วย ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ บุตร ตนเอง และคู่สมรส ส่วนผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่มีเหตุผลว่า รายได้จำกัด และไม่มีความจำเป็น ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ตนเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved