

พฤติกรรมของผู้เอาประกันที่มีกรรมธรรม์มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ : กรณีศึกษา
บริษัทหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พรพัฒน์ วัฒนากุล

ธุรกิจประกันภัยในปัจจุบัน ได้รับความนิยมนิยมเพิ่มมากขึ้นกว่าแต่ก่อน ดังจะเห็นได้ว่า ในปี 2535 มีผู้เอากรรมธรรม์เพิ่มขึ้นมากกว่าปี 2534 ถึงร้อยละ 13.43 มีการวิเคราะห์กันว่าการเพิ่มขึ้นของการถือกรรมธรรม์นั้นเป็นเพราะผู้เอาประกันเห็นว่าเป็นการสร้างความมั่นคงแก่ครอบครัว

ในการดำรงชีวิตอยู่นั้น คนเราจำเป็นต้องทำงานหารายได้แต่การทำงานหารายได้นั้นย่อมมีความเสี่ยงอยู่ 4 ประการ คือ 1) เสี่ยงต่อการออกจากงาน 2) เสี่ยงต่อการอียายุมาก 3) เสี่ยงต่อการเป็นบุคคลทุพพลภาพ และเสี่ยงต่อความตาย วิธีที่จะป้องกันความเสี่ยงเหล่านี้ก็คือการประกันภัย ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการเอาประกันและสนับสนุนให้ประชาชนได้มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มขึ้นโดยสามารถนำเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษี

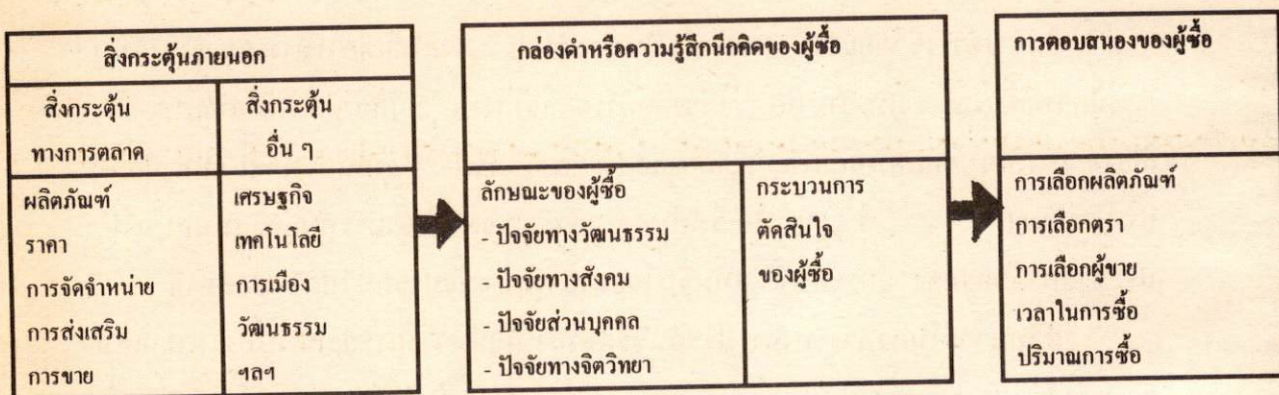
ผู้ศึกษาอยู่ในแวดวงของการประกันชีวิตมานานปีเห็นว่าในระยะหลังนี้ประชาชนเห็นความสำคัญในการทำประกันมากกว่าแต่ก่อน บางคนถึงกับถือกรรมธรรม์มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ ดังจะเห็นได้ว่าในปี 2537 มีผู้ถือกรรมธรรม์มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ (2 - 10 กรรมธรรม์) อยู่ถึง 908 ราย เป็นจำนวนกรรมธรรม์ 2,029 กรรมธรรม์จากกรรมธรรม์ทั้งหมดในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ 18,000 กรรมธรรม์หรือคิดเป็นร้อยละ 11.27 ของจำนวนกรรมธรรม์ทั้งหมดในเขตอำเภอเมือง

ผู้ศึกษาเห็นว่ากรรมธรรม์เพิ่มขึ้นของผู้เอาประกันนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมในการบริโภคของผู้บริโภคที่มีสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งกำหนดแตกต่างกันออกไป จึงได้ศึกษาเพื่อค้นคว้าถึงสาเหตุปัจจัยและพฤติกรรมของการซื้อกรรมธรรม์ การซื้อกรรมธรรม์เพิ่มของกลุ่มบุคคลที่มีกรรมธรรม์กับบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมและขยายตลาดของบริษัทประกันชีวิตนั้นและบริษัทอื่น ๆ ต่อไป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของการออมในรูปแบบของการประกันชีวิต เพื่อวิเคราะห์ของการออมในรูปแบบของการประกันชีวิต เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการซื้อประกันชีวิตมากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นเหตุจูงใจให้ผู้เอาประกันซื้อหรือไม่ซื้อกรรมธรรม์มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ และเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตลาดประกันชีวิต

ประชากรเป้าหมาย และกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ประกอบการที่มีกรรมกรมากกว่าหนึ่ง กรรมกรกับบริษัทประกันแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลในการศึกษามีทั้งข้อมูลทุติยภูมิ ที่เก็บรวบรวมจากเอกสารทางราชการ เอกสารทางวิชาการ ข่าวจากหนังสือพิมพ์ วารสาร นิติสาร และข้อมูลปฐมภูมิที่ได้โดยการออกแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดตามทฤษฎี S - R Theory (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ : กลยุทธ์การตลาด, 2534) ซึ่งมีสาระสำคัญว่า ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นจากภายนอกที่ผ่านเข้ามากระทบอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคจน เกิดความอยากหรืออาการตอบสนองทำให้ตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ ดังภาพ



จากการศึกษาสถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้เอาประกันจำนวน 147 คน พบว่า อายุ เพศ สถานภาพในการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสำคัญต่อผู้เอาประกัน ผู้เอาประกันที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีจะมีจำนวนถึง 74 คน หรือร้อยละ 50.3 ผู้ที่จบปริญญาตรี หรือสูงกว่ามีจำนวนถึง 80 คนหรือร้อยละ 54.4

ในด้านอาชีพ ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพค้าขายมีจำนวนรวมกันถึง 70 คน หรือร้อยละ 47.6 สำหรับกลุ่มผู้มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือน มีถึง 92 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.6 และเมื่อพิจารณารายได้ของครอบครัว พบว่าผู้ที่มีรายได้ในครอบครัวเกินกว่า 30,000 บาท/เดือน มีจำนวน 102 คน หรือร้อยละ 69.4 จึงสรุปได้ว่าการมีรายได้ที่สูงขึ้นมี โอกาสเพิ่มการถือกรรมกรรมเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษายังพบว่า ผู้เอาประกันร้อยละ 71.5 มีกรรมกรมากกว่า 2 กรรมกร และ ร้อยละ 21.1 ยังให้ความสำคัญต่อการถือกรรมกรรมกับบริษัทอื่นอีกโดยเฉลี่ย 1.5 กรรมกรต่อ คน สำหรับเงินเอาประกันกับบริษัทหนึ่งนั้นเฉลี่ยเท่ากับ 675,180 บาท หรือสูงสุดถึง 4,500,000 บาท และต่ำสุดคือ 100,000 การถือกรรมกรรมดังกล่าวจะต้องส่งเบี้ยประกันต่อปี พบว่าส่งเบี้ยประกันมากกว่า 30,000 บาทต่อปี เฉลี่ยอยู่ที่ 42,646 บาทต่อปี และจากการสอบถามเพิ่มเติมถึงความประสงค์ในการทำประกันเพิ่ม พบว่าร้อยละ 67.4 มีความประสงค์จะถือ กรรมกรรมเพิ่มอีก

ในส่วนของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการมีกรรมธรรม์และการมีกรรมธรรม์เพิ่มนั้น สิ่งกระตุ้นทางการตลาด สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ความรู้สึกนึกคิด และกระบวนการตัดสินใจล้วนมีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้น

สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ทำให้ผู้เอาประกันสนใจที่จะถือกรรมธรรม์เพิ่มขึ้นที่สำคัญก็ได้แก่สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะสัญญาเพิ่มประกอบกรรมธรรม์นั้น ทำให้ผู้ถือกรรมธรรม์มีความสนใจเพิ่มขึ้น

สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้เอาประกันสนใจที่จะถือกรรมธรรม์เพิ่มนั้นก็ ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางด้านสังคมและการเมืองนั่นคือการที่รัฐบาลเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต และยอมให้ผู้ถือกรรมธรรม์นำเบี้ยประกันไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ส่วนบุคคล

ความรู้สึกนึกคิดที่ทำให้ผู้เอาประกันสนใจถือกรรมธรรม์เพิ่มที่สำคัญได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลที่เห็นว่าการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งสำคัญสำหรับครอบครัว

กระบวนการตัดสินใจที่ทำให้ผู้เอาประกันสนใจถือกรรมธรรม์เพิ่มที่สำคัญได้แก่พฤติกรรมการก่อนซื้อ โดยเฉพาะการทราบว่าบริษัทประกันที่ศึกษานั้นเป็นบริษัทประกันของต่างชาติ

สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้เอาประกันก็มีในเรื่องความเหมาะสมของเบี้ยประกันที่ไม่ควรสูงเกินไป ความจำเป็นของสัญญาเพิ่มเติม ความสำคัญและคุณภาพของตัวแทน การมีกรรมธรรม์เป็นการสร้างหลักประกันให้ครอบครัว การเลือกบริษัทประกันจะมุ่งพิจารณาประเด็นของความจริงใจและบริการที่บริษัทให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ