บทที่ 6

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้นการที่จะดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าภายใต้สภาพแวดล้อมดังกล่าวจึงจำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดีและแม้ว่าในปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตโดยทั่วไปจะได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวโดยได้รวมตัวกันในรูปของสมาคมเพื่อร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งนับเป็นนิมิตหมายที่ดีของการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต แต่อย่างไรก็ตามปัญหาต่าง ๆ ก็มิใช่ว่าจะได้รับการแก้ไขจนหมดสิ้น ในปัจจุบันนี้การประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยยังต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาทางด้านพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

<u>ปัญหาในด้านการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิต</u>

1. <u>ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน</u> บริษัทประกันชีวิตโดยทั่วไปจะมีปัญหาทางด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานหลายประการดังนี้

ก. ขาดแคลนผู้บริหารที่มีความรู้อย่างเพียงพอ เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยเทคนิคและความรู้เฉพาะแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น กล่าวคือนอกจากจะต้องมีความรู้ทางด้านการบริหารธุรกิจโดยทั่วไปแล้วยังจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตด้วย ซึ่งบุคลากรทางด้านนี้หาได้ยากมากเนื่องจากสาขาวิชาการประกันชีวิตยังไม่ได้มีการสอนอย่างแพร่หลายในสถาบันการศึกษาทั่วไปและผู้บริหารที่ก้าวขึ้นมาถึงระดับนี้ส่วนมากก็จะเป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในสายอาชีพอื่น ๆ มากกว่าจะก้าวมาจากสายงานทางด้านการประกันชีวิตโดยตรง นอกจากนั้นยังเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย ๆ จึงทำให้นโยบายทางด้านการบริหารของบริษัทต้องเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สาเหตุดังกล่าวจึงทำให้การบริหารงานของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ข. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จากตารางที่ 6.1 เมื่อ

เปรียบเทียบรายได้จากเบี้ยประกันรับสุทธิกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการบริหารและค่าบำเหน็จนายหน้าแล้วจะเห็นว่าโดยเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะอยู่ในระดับสูงเกือบครึ่งหนึ่งของรายได้จากเบี้ยประกันรับสุทธิ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการแข่งขันระหว่างบริษัทประกันชีวิตด้วยกันเองโดยเฉพาะในเรื่องการจ่ายเงินค่าบำเหน็จ เพราะปัจจุบันนี้ยังไม่มีกฎหมายควบคุมอัตราค่าบำเหน็จที่จะจ่ายให้กับตัวแทนนายหน้าเช่นเดียวกับที่ได้ควบคุมธุรกิจประกันวินาศภัย

ค. ประสิทธิภาพในการบริหารเงินลงทุน ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยส่วนมากจะมุ่งลงทุนในด้านการให้กู้ยืมระยะสั้นมากกว่าการให้กู้ยืมในระยะยาว (ดูตารางที่ 6.2 ประกอบ) แม้ว่าการลงทุนของบริษัทประกันชีวิตจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์และจะต้องคำนึงถึงความมั่นคงของเงินทุน อัตราผลตอบแทน และสภาพคล่องก็ตาม แต่เนื่องจากบริษัทสามารถคาดคะเนโอกาสที่จะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้เพราะกรมธรรม์ส่วนมากจะมีอายุยาวจึงน่าจะขยายขอบเขตของการลงทุนได้กว้างขวางกว่านี้ โดยเฉพาะการลงทุนในหลักทรัพย์ระยะยาวซึ่งจะช่วยทำให้บริษัทได้รับผลตอบแทนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทประกันชีวิตควรจะได้ให้ความสนใจกับการพัฒนากำลังคนเพื่อจะได้สร้างคนที่มีความรู้ความสามารถมารองรับกับการขยายตัวของกิจการ โดยสนับสนุนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในบริษัทให้มีโอกาสพัฒนาตนเองยิ่งขึ้น เช่นอาจจะส่งไปฝึกอบรมในโครงการต่าง ๆ หรือให้ศึกษาเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันชีวิตโดยเฉพาะ ซึ่งวิธีการนี้นอกจากจะทำให้บริษัทสามารถสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารแทนผู้บริหารที่จะต้องพ้นวาระไปแล้วยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังในทำให้พนักงานมีกำลังใจที่จะทำงานกับบริษัทอย่างเต็มที่เพราะเห็นโอกาสแห่งความก้าวหน้าในวิชาชีพของตน

2. บริษัทจะต้องมีการควบคุมการใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างจริงจังโดยเฉพาะค่าใช้จ่ายทางด้านเงินบำเหน็จที่จ่ายให้กับนายหน้าและตัวแทน ซึ่งใน

เรื่องนี้ทางรัฐบาลโดยสำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์สมควรที่จะได้มีการควบคุมการจ่ายเงินค่าบำเหน็จนายหน้าให้กับตัวแทนและนายหน้าเช่นเดียวกับที่ได้มีการควบคุมธุรกิจประกันวินาศภัย ทั้งนี้เพื่อให้บริษัทประกันชีวิตได้มีการแข่งขันในด้านการให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่าที่จะมาแข่งขันทางด้านการจ่ายผลตอบแทนให้กับตัวแทน

3. บริษัทประกันชีวิตควรจัดสรรการลงทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการลงทุนในระยะยาว นอกจากนั้นในการลงทุนควรจะมุ่งไปในทางที่จะช่วยสร้างสรรเศรษฐกิจและสังคมของประเทศมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อประชาชนในประเทศมีการกินดีอยู่ดีและมีฐานะทางด้านเศรษฐกิจที่ดีแล้วก็จะส่งผลให้มีการทำประกันชีวิตมากขึ้นในที่สุด

2. <u>ทางด้านการตลาด</u>

ก. การจัดองค์การไม่ได้ให้ความสำคัญทางด้านการตลาดอย่างจริงจัง จากการสัมภาษณ์จะพบว่าบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยส่วนมากจะให้ความสำคัญทางด้านการขายมากกว่าทางด้านการตลาด และบางบริษัทก็ถือว่าตลาดเป็นของตัวแทน กล่าวคือจะให้ตัวแทนเป็นผู้กำหนดตลาดเอง ซึ่งการดำเนินนโยบายทางด้านการตลาดในลักษณะเช่นนี้ย่อมไม่เป็นผลดีต่อบริษัทเพราะจะทำให้บริษัทขาดทิศทางในการดำเนินงานและจะมีผลกระทบต่อยอดขายในที่สุด

ข. ขาดการวิจัยตลาดอย่างเพียงพอ การวิจัยที่ทำอยู่ในปัจจุบันส่วนมากเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงประเภทของกรมธรรม์ที่อยู่ในความต้องการของลูกค้ามากกว่าการวิจัยในด้านอื่น ๆ เช่นทัศนะคติของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต ภาวะของคู่แข่งขัน พฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชน เป็นต้น ทำให้การวางแผนทางด้านการตลาดในปัจจุบันเป็นการวางแผนเฉพาะหน้า กล่าวคือให้บรรลุเป้าหมายในระยะสั้นเท่านั้นโดยไม่คำนึงถึงความสำเร็จในระยะยาว จึงมีผลทำให้การขยายตลาดธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยปัจจุบันอยู่ในวงแคบ ทั้งนี้เนื่องจากขาดข้อมูลทางการตลาดที่ถูกต้อง ข้อมูลที่ใช้ส่วนมากก็จะอาศัยจากการบอกกล่าวของฝ่ายขายซึ่งอาจจะไม่เหมาะสมกับการวางแผนตลาดในระยะยาวก็ได้

ค. การส่งเสริมการขายในปัจจุบันยังไม่เหมาะสม บริษัทส่วนมากจะให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายโดยใช้ตัวแทน โดยการสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อให้ตัวแทนแข่งขันกันในการทำยอดขายให้สูงขึ้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องเพราะการที่ตัวแทนมุ่งแต่ยอดขายโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพได้ก่อให้เกิดปัญหาตามมาในภายหลังมากมาย เช่นการขาดอายุของกรมธรรม์ การขาดความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต เป็นต้น

สำหรับสื่อโฆษณาต่าง ๆ ที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันส่วนมากจะเป็นการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือ และวารสารต่าง ๆ โดยจะเน้นไปในด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทได้ดำเนินการไปแล้วเช่นการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น ส่วนการโฆษณาก็จะเน้นที่ชื่อเสียงของบริษัทเป็นสำคัญ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทราบถึงคุณประโยชน์ของการประกันชีวิตนั้นมีน้อยมาก

จากลักษณะการส่งเสริมการขายดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้บทบาทของตัวแทนในการสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านการประกันชีวิตต่อประชาชนทั่วไปมีความสำคัญขึ้นโดยลำดับ ถ้าหากได้ตัวแทนที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ที่ถูกต้องแก่ประชาชนก็จะทำให้ภาพพจน์ของการประกันชีวิตในสายตาของประชาชนดีขึ้นแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าได้ตัวแทนที่ไม่มีคุณภาพก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิตในทางกลับเช่นกัน ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นปัญหาสำคัญที่ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยจะต้องประสบอยู่ในปัจจุบัน

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

1. ควรจัดรูปองค์การโดยให้ความสำคัญในด้านการตลาดมากขึ้น โดยสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญมาบริหาร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในด้านการตลาดเป็นไปด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการโดยไม่ต้องอาศัยบทบาทของตัวแทนแต่เพียงด้านเดียว

2. พัฒนากำลังคนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในด้านการวิจัยให้อยู่ในระดับสูง

เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจและการวางแผนธุรกิจ

3. บริษัทประกันชีวิตควรจะให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายโดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงหลักการของการประกันชีวิตรวมถึงประโยชน์และความจำเป็นที่จะต้องทำประกันชีวิตโดยอาจจะร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเช่นกรมประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ดังกล่าวเพื่อให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการส่งเสริมการขายโดยใช้ตัวแทนก็ยังคงมีความสำคัญ เนื่องจากตัวแทนเป็นผู้ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดดังนั้นจึงควรจะได้มีการยกระดับคุณภาพของตัวแทนให้สูงขึ้นซึ่งจะทำให้ประชาชนทั่วไปได้รับข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

3. <u>ทางด้านบุคคล</u>

ก. <u>ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกับตัวแทน</u> ซึ่งเป็นปัญหาที่จะเกิดขึ้นเสมอในส่วนสำนักงานย่อยหรือสำนักงานสาขา ดังเช่นที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 ว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ส่วนมากก็เนื่องมาจากต่างฝ่ายต่างมีภาระหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบในหน้าที่งานของตนเองโดยเฉพาะเมื่อเกิดข้อขัดแย้งขึ้น ฝ่ายเสียเปรียบก็มักจะเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวต้องเสียไป ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการขยายงานของธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบัน

ข. <u>ปัญหาในด้านตัวแทน</u>

1. <u>ปัญหาในด้านคุณภาพของตัวแทน</u> เนื่องจากวิชาการประกันชีวิตไม่ได้มีการสอนในโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาโดยทั่วไปตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องศึกษาหาความรู้จากการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากหลักสูตรการฝึกอบรมของแต่ละบริษัทมีลักษณะแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและขนาดของแต่ละบริษัทเป็นสำคัญ ประกอบกับบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนส่วนมากก็จะสำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ กันตั้งแต่ระดับประถมศึกษาตอนต้นถึงระดับปริญญาตรี จึงทำให้คุณภาพและมาตรฐานของตัวแทนในแต่ละบริษัทแตกต่างกันไป ซึ่งส่งผลให้การอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำรวมถึงการปฏิบัติตัวของตัวแทนแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วย

2. <u>การออกจากงานของตัวแทนอยู่ในระดับสูง</u> เนื่องจากตัวแทนส่วนมากจะขายประกันชีวิตเป็นงานนอกเวลาหรืองานอดิเรกมากกว่าทำแบบเต็มเวลา ทั้งนี้เนื่องจากงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ยากต้องอาศัยความรู้ความสามารถเฉพาะตัว ประกอบผลตอบแทนในการทำงานที่ใช้ระบบการจ่ายเงินบำเหน็จนายหน้าจึงไม่จูงใจในการทำงานเท่าที่ควร กล่าวคือผลตอบแทนที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับผลงาน หรือยอดขายเพียงอย่างเดียวสิ่งจูงใจในด้านอื่น ๆ มีน้อยมากจึงทำให้ตัวแทนขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ทำ และโอกาสที่ตัวแทนจะได้รับการเลื่อนชั้นขึ้นเป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของบริษัทก็น้อยมาก ดังนั้นเมื่อตัวแทนสามารถหางานอื่นที่มีความมั่นคงกว่าก็จะออกจากอาชีพนี้ไป ทำให้อัตราการออกจากงานของตัวแทนอยู่ในระดับสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในสาขาอาชีพอื่น ๆ และจากการที่ตัวแทนมีอัตราออกจากงานสูงนี้จะเป็นผลเสียแก่บริษัทประกันภัยเป็นอย่างมากเพราะจะทำให้ลูกค้าที่เอาประกันถูกทอดทิ้งซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กรมธรรม์ขาดอายุไป

3. <u>การให้บริการของตัวแทนหลังการขาย</u> เนื่องจากการเก็บเบี้ยประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยส่วนมากจะมอบหมายให้ตัวแทนเป็นผู้รับผิดชอบ จึงทำให้การให้บริการแก่ผู้เอาประกันเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอทั้งนี้เนื่องจากตัวแทนต้องรับผิดชอบกับผู้เอาประกันจำนวนมากราย และยังจะต้องแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นเสมอเนื่องจากระบบการให้ผลตอบแทนแก่ตัวแทนขึ้นอยู่กับยอดขาย ดังนั้นแทนที่ตัวแทนจะให้บริการแก่ผู้เอาประกันรายเก่า ๆ ที่ได้ทำประกันแล้วกลับให้ความสนใจกับการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ ๆ เพราะให้ผลตอบแทนมากกว่า การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวให้กับตัวแทนจึงเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมเพราะนอกจากจะเป็นภาระแก่ตัวแทนแล้วยังเป็นช่องทางให้ตัวแทนกระทำการทุจริตได้อีกด้วย

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

1. เพื่อให้มีการประสานงานที่ดีระหว่างสำนักงานใหญ่และตัวแทนควรจะมีการจัดประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่ายทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย พยายามทำให้ตัวแทนมีทัศนะคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานเพราะเจ้าหน้าที่เหล่านี้จะมีบทบาทอย่างสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตัวแทนเนื่องจากเจ้าหน้าที่

เหล่านี้ต้องรับผิดชอบต่องานประจำวันรวมตลอดถึงการติดต่อกับตัวแทนและลูกค้าของตัวแทน และสำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานก็ควรจะมีการให้ความรู้ในการประกันชีวิตไม่ว่าจะเป็นการกรอกแบบฟอร์มประกันชีวิต การให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อสามารถบริการแก่ลูกค้าที่มาติดต่อได้อย่างถูกต้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน

2. การปรับปรุงคุณภาพของตัวแทน ควรจะได้มีการยกระดับมาตรฐานของตัวแทนให้สูงขึ้นโดยเฉพาะในด้านความรู้ความสามารถของตัวแทน สมาคมประกันชีวิตไทยควรจะได้ร่วมมือกับทางราชการดำเนินการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ตัวแทนในทุกบริษัทให้เป็นมาตรฐานเดียวกันก่อนที่จะทดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนจากสำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

3. สร้างสิ่งจูงใจในการทำงานเพื่อให้ตัวแทนเกิดความมั่นใจในการทำงานโดยเฉพาะระบบการให้ผลตอบแทนแต่ตัวแทนนอกจากจะพิจารณาให้ตามยอดขายแล้วควรจะให้สิ่งจูงใจในด้านอื่น ๆ ประกอบด้วยเช่นการให้เงินเดือนประจำควบคู่กับการให้เงินบำเหน็จสำหรับตัวแทนที่ทำงานเต็มเวลาและให้มีสิทธิประโยชน์ทัดเทียมกับพนักงานประจำในสำนักงานทั้งนี้เพื่อดึงดูดให้ตัวแทนทำงานแบบเต็มเวลามากขึ้น ซึ่งอาจจะช่วยลดปัญหาการออกจากงานในระดับสูงของตัวแทนได้ นอกจากนั้นการให้ผลตอบแทนในรูปดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของตัวแทนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และช่วยลดปัญหาการขาดอายุของกรมธรรม์ได้ด้วย กล่าวคือถ้าหากกรมธรรม์ขาดการชำระเบี้ยประกันในระยะแรก ๆ จะมีผลต่อการจ่ายเงินค่าบำเหน็จแก่ตัวแทน กล่าวคืออาจจะให้ตัวแทนคืนเงินบำเหน็จที่ได้รับไปแล้วหรือมีผลต่อการชี้นเงินเดือนและโบนัสของตัวแทนเป็นต้น แต่ถ้ากรมธรรม์มีอัตราความคงอยู่ระยะยาวก็จะมีผลทำให้ตัวแทนได้รับเงินเพิ่ม เป็นต้น

4. ควรจะมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทโดยเฉพาะทำหน้าที่ในด้านการเก็บเงินเบี้ยประกันจากลูกค้า เพราะนอกจากจะเป็นการลดภาระแก่ตัวแทนแล้วยังจะเป็น

การป้องกันการทุจริตทางด้านการเงินและยังใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมให้ตัวแทนทำงานมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ กล่าวคือจะทำให้ตัวแทนสามารถทำงานในด้านการขายได้อย่างเต็มที่ไม่ต้องพะวงกับงานในด้านอื่น ๆ

ปัญหาทางด้านประชาชน

1. ปัญหาทางด้านกำลังซื้อของประชาชน จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี พ.ศ.2524 พบว่ารายได้ต่อเดือนของครัวเรือนในประเทศไทยโดยทั่วไปยังอยู่ในระดับที่ต่ำมากโดยเฉพาะในเขตชนบทจะมีรายได้ต่อเดือนประมาณเดือนละ 1,480บาท ส่วนในเขตกรุงเทพ ฯ จะมีรายได้ต่อเดือนประมาณเดือนละ 3,442 บาทซึ่งนับว่าต่ำมากเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายต่อเดือนในเขตชนบทจะมีรายจ่ายต่อเดือน ๆ ละ 1,619 บาทและในเขตกรุงเทพ ฯ เดือนละ 3,323 บาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ของครัวเรือนในเขตชนบทจะมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายส่วนในเขตกรุงเทพ ฯ แม้จะมีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายแต่ก็มีเงินที่จะเหลือเก็บออมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น จึงทำให้มีเงินได้ไม่เพียงพอที่จะซื้อประกันชีวิตเพื่อให้ความคุ้มครองกับตนเองและครอบครัวได้ และจากการศึกษาถึงทัศนะคติของประชาชนไทยที่มีต่อการประกันชีวิตก็พบว่าสาเหตุที่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทำประกันชีวิตก็เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะจ่ายเบี้ยประกันได้ ดังนั้นฐานะทางเศรษฐกิจของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการทำประกันชีวิตกล่าวคือถ้าประชาชนมีรายได้มากเพียงพอกับรายจ่ายประจำวันและมีเงินเหลือสำหรับการเก็บออมแล้ว โอกาสที่จะทำการประกันชีวิตก็จะมีมากขึ้น

2. ประชาชนโดยทั่วไปยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันชีวิตและไม่เห็นคุณประโยชน์ที่แท้จริงของการประกันชีวิต ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับการประกันชีวิตว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการลงทุนหรือการออมทรัพย์มากกว่าที่จะเห็นประโยชน์ในด้านการคุ้มครอง จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะทำการประกันชีวิตน้อยลงเนื่องจากเห็นว่าให้ผลตอบแทนน้อยกว่าการลงทุนหรือการออมทรัพย์ประเภทอื่น ๆ

3. ผู้ซื้อประกันชีวิตส่วนมากมักจะไม่ค่อยคำนึงถึงความต้องการที่แท้

จริงหรือความเหมาะสมของประเภทประกันชีวิตที่ซื้อมากมัก การซื้อประกันชีวิตมักจะกระทำตามคำแนะนำของตัวแทนโดยไม่ได้ทำความเข้าใจในแบบของการประกันชีวิตแต่ละประเภทรวมทั้งเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างละเอียดเพียงพอ จึงทำให้ไม่ได้รับประโยชน์จากกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ทำไว้เท่าที่ควรและบ่อยครั้งก็มักจะเกิดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทต่าง ๆ ขึ้นในภายหลัง ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนส่วนมากเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นเรื่องของการหลอกลวง

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทำการประกันชีวิตเพิ่มขึ้นบริษัทประกันชีวิตควรจะได้มีการศึกษาค้นคว้าแบบกรมธรรม์ใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับฐานะทางเศรษฐกิจของประชาชน โดยเฉพาะการประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรมและในขณะเดียวกันรัฐบาลก็ควรจะมีการดำเนินโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจที่เหมาะสมเพื่อยกระดับรายได้ของประชาชนให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีอานาจซื้อเพิ่มขึ้น

2. เผยแพร่ความรู้ในด้านการประกันชีวิตเพื่อให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นของการประกันชีวิตที่มีต่อตนเอง ครอบครัว ธุรกิจและสังคมโดยสำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์และสมาคมประกันชีวิตไทยควรจะได้ร่วมมือกันเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวโดยผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ ตลอดจนการจัดสัมนาจัดนิทรรศการในโอกาสต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และในขณะเดียวกันก็ควรจะได้ส่งเสริมให้มีการศึกษาวิชาทางด้านการประกันชีวิตในระดับตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาเป็นต้นไปเพื่อให้เด็กนักเรียนได้มีโอกาสรู้จักและคุ้นเคยกับการประกันชีวิตรวมทั้งได้ทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นของการประกันชีวิตเพื่อให้เกิดการยอมรับเพิ่มขึ้นเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่

3. เพื่อให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากการประกันชีวิตอย่างสูงสุดควรจะได้มีการร่วมมือกันในทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล บริษัทประกันชีวิตและตัวแทน กล่าวคือในส่วนของรัฐบาลโดยสำนักงานประกันภัยควรจะได้มีการควบคุมเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัทต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันซึ่งจะทำให้สะดวกแก่การทำความเข้าใจของประชาชนผู้ทำประกัน สำหรับบริษัทประกันชีวิตก็ควรจะส่งเสริม

ให้ตัวแทนมีความรับผิดชอบในการขายประกันโดยให้คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันจะได้รับมากกว่ามุ่งในด้านการเพิ่มยอดขายแต่เพียงอย่างเดียว และในขณะเดียวกันบริษัทประกันชีวิตก็ควรร่วมมือกับรัฐบาลในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในด้านการประกันชีวิต ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความสนใจและระมัดระวังในการซื้อประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น

ปัญหาทางด้านรัฐบาล

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐยังมีไม่เพียงพอทั้งนี้เนื่องจากอัตราผลตอบแทนที่รัฐให้แก่เจ้าหน้าที่โดยทั่วไปจะต่ำกว่าเอกชน จึงทำให้รัฐต้องสูญเสียกำลังเจ้าหน้าที่ ๆ มีความสามารถไป ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การให้บริการหรือการพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ที่บริษัทได้เสนอไปเป็นไปด้วยความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ควรจะได้มีการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และควรจะลดขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ ให้น้อยลงเพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็วสอดคล้องกันสภาพการดำเนินงานของธุรกิจ

2. กฎหมายที่ใช้ควบคุมบริษัทประกันชีวิตที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากยังมีบทบัญญัติอยู่หลายมาตราที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตดังรายละเอียดที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 5 สมควรที่รัฐจะได้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนและควรจะให้ภาคเอกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขกฎหมายดังกล่าวด้วยเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันชีวิตโดยทั่วไป

ตารางที่ 6.1

เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและรายได้จากเบี้ยประกัน

หน่วย: ล้านบาท

	ปี 2520	ปี 2521	ปี 2522	ปี 2523	ปี 2524	เฉลี่ย
1.รายได้จากเบี้ยประกันรับสุทธิ(เพิ่มขึ้นร้อยละ)	1,323.2	1,750.8 (32.3)	2,216.8 (26.6)	2,796.0 (26.1)	3,346.3 (19.7)	2,286.6
2.ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน(เพิ่มขึ้นร้อยละ)	623.9	847.3 (35.8)	1,071.7 (26.5)	1,356.6 (26.6)	1,572.9 (15.9)	1,094.5
3. 2:1 (ร้อยละ)	47.2	48.4	48.4	48.5	47.0	47.9

ที่มา : สำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6.2

การลงทุนของบริษัทประกันชีวิต

หน่วย: ล้านบาท

	ปี 2525	ร้อยละของเงินลงทุนทั้งสิ้น
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	819.13	8.71
หลักทรัพย์ประกันวางไว้กับนายทะเบียน	24.03	0.26
การลงทุนอื่น ๆ	1.50	0.16
พันธบัตรและหลักทรัพย์รัฐบาล	3,409.45	36.27
หุ้นกู้	98.16	1.04
เงินกู้	4,062.94	43.22
อสังหาริมทรัพย์	775.11	8.25
ทรัพย์สินดำเนินงาน	210.19	2.24
รวม	9,400.51	100

ที่มา: สำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย