

แนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง

เศรษฐกิจ และสังคม ศึกษากรณี :

บริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

โดย

นายณพพร บุญลาโภ

กรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๐

ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง
เศรษฐกิจ และสังคม ศึกษากรณี : บริษัททิพยประกันชีวิต จำกัด
(มหาชน)

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย นาย นพพร บุญลาโภ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๐

ความสำคัญของประกันภัยได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในประเทศที่เป็นที่ยอมรับ
กันมานานในการลดความเสี่ยงที่บุคคลและธุรกิจต้องเผชิญ ในสถานที่ที่มีการประกันภัยน้อยกว่านี้
การประกันภัยยังมีศักยภาพในการลดความเสี่ยงและช่วยเปลี่ยนสังคมด้วยการสนับสนุนการเติบโต
ทางเศรษฐกิจและการสนับสนุนการพัฒนา

การมีส่วนร่วมที่สำคัญที่สุดของการประกันต่อสังคมคือการแบ่งส่วนแบ่งความเสี่ยงความ
เสี่ยงรวมถึงความสามารถในการถ่ายโอนความเสี่ยงและมาตรการป้องกันความสูญเสียซึ่งมีอยู่ใน
รูปแบบธุรกิจประกันภัยและพื้นฐานสำหรับเศรษฐกิจที่มีการดำเนินงานที่ดี แต่ยังคงมองไม่เห็นเสีย
เป็นมากความไม่รัดกุมเครื่องหมายเส้นเขตแดนระหว่างบทบาทของผู้ประกันตนในฐานะผู้เล่นในตลาด
และบทบาทของรัฐในการประกันสวัสดิการสังคม ในกรณีที่ความเสี่ยงไม่สามารถป้องกันได้รัฐต้องเข้า
ไปแทรกแซง แต่ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สามารถประกันภัยได้และผู้เอาประกันภัย

ABSTRACT

Title Ways to Manage Life Insurances Company for Support Socio-Economy: A cast Study of Dhipaya Assurance Public Company
Field Social - Psychology
Name Mr.Nopporn Boonlapo **Course** NDC **Class** 60

Insurance's importance is widely recognized in countries where it has long been the accepted way of reducing risks that individuals and businesses face. In places where it is less well-established, insurance also has the potential to reduce risks and help transform society by supporting economic growth and encouraging development.

The most significant contribution of insurance to society is the provision of risk sharing, risk pooling and risk transfer abilities and loss prevention measures, which are inherent in the insurance business model and fundamental for a well-functioning economy, but remain largely unseen. Insurability marks the borderline between the insurers' role as a market player and the nation state's role in ensuring social welfare. Where risks are uninsurable the state has to intervene, but does not have to worry about risks that are insurable and insured.

คำนำ

การทำประกันของประชากรในแต่ละประเทศ สามารถเป็นตัวชี้วัดความเจริญ หรือ การพัฒนาของประเทศนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี เราลองมาดูจาก ๕ อันดับ ประเทศที่มีการทำประกันมากที่สุดในโลก ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น อังกฤษ จีน และฝรั่งเศส (จัดอันดับจากเบี้ยประกันรวม) ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศเหล่านี้มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ เป็นอันดับต้นๆ ของโลก เมื่อดูจากการสำรวจในปี ๒๐๑๔ จะเห็นได้ว่า อันดับที่ ๑ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำประกันมูลค่ารวมกันอยู่ที่ ๑,๒๘๐,๔๔๓ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๒ ประเทศญี่ปุ่น ๔๗๙,๗๖๒ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๓ สหราชอาณาจักร ๓๕๑,๒๖๖ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๔ ประเทศจีน ๓๒๘,๔๓๙ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ และอันดับที่ ๕ ประเทศฝรั่งเศส ๒๗๐,๕๒๐ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ ส่วนประเทศไทยของเราอยู่ที่อันดับ ๓๑ โดยทำประกันรวมอยู่ที่ ๒๑,๖๙๖ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ จากวงเงินคุ้มครองหรือทุนประกันชีวิต จะพบว่าประเทศญี่ปุ่นนั้นเป็นประเทศที่ทำประกันในวงเงินที่สูงที่สุด คือราว ๓ ล้านบาทต่อคน เมื่อเทียบกับชาวสหรัฐฯ ที่อยู่ที่ราว ๑.๒ ล้านบาทต่อคน นอกจากนี้ โดยเฉลี่ยคนญี่ปุ่นมีกรรมธรรม ๓๐๐% หรือเท่ากับว่า ๑ คนจะมีกรรมธรรม ถึง ๓ ฉบับ นับว่าเป็นประเทศที่มีอัตราการทำประกันประกันชีวิตสูงที่สุด ซึ่งชาวญี่ปุ่นกว่าครึ่งต้องการสร้างหลักประกันให้กับครอบครัว ในกรณีที่ต้องจากไปก่อนวัยอันควร ทว่าในระยะหลังผู้ซื้อประกันจำนวนไม่น้อยเริ่มให้ความสนใจกับกรรมธรรมประเภทที่ครอบคลุมถึงการรักษาพยาบาล และการประกันรายได้หลังจากเกษียณด้วยเช่นกัน

(นายนพพร บุญลาโภ)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๐

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ทบทวนวรรณกรรม	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๒
วิธีดำเนินการวิจัย	๒
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต	๔
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น	๑๐
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของประกันชีวิต	๑๙
สรุป	๓๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๓
วิธีการวิจัย	๓๓
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๓
แบบคำถามที่ให้สัมภาษณ์	๓๔
การเก็บและประมวลข้อมูล	๓๕
บทที่ ๔ แนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมผลการวิจัย	๓๖
สาระสำคัญและประโยชน์จากการทำประกันชีวิต	๓๖
มาตรการและรูปแบบการประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม	๔๕
สรุป	๗๘
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๗๙
สรุป	๗๙
ข้อเสนอแนะ	๘๑
บรรณานุกรม	๘๕
ประวัติย่อผู้วิจัย	๘๗

สารบัญตาราง

ตารางที่

๔-๑ มูลค่ากรรมธรรม์

หน้า

๔๑

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒-๑	ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	๖
๕-๑	เสริมสร้างศักยภาพของหน่วยงานกำกับ	๘๑

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำประกันของประชากรในแต่ละประเทศ สามารถเป็นตัวชี้วัดความเจริญ หรือการพัฒนาของประเทศนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี เราลองมาดูจาก ๕ อันดับ ประเทศที่มีการทำประกันมากที่สุดในโลก ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น อังกฤษ จีน และฝรั่งเศส (จัดอันดับจากเบี้ยประกันรวม) ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศเหล่านี้มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ เป็นอันดับต้นๆ ของโลก เมื่อดูจากการสำรวจในปี ๒๐๑๔ จะเห็นได้ว่า อันดับที่ ๑ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำประกันมูลค่ารวมกันอยู่ที่ ๑,๒๘๐,๔๔๓ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๒ ประเทศญี่ปุ่น ๔๗๙ ,๗๖๒ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๓ สหราชอาณาจักร ๓๕๑ ,๒๖๖ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๔ ประเทศจีน ๓๒๘,๔๓๙ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ และอันดับที่ ๕ ประเทศฝรั่งเศส ๒๗๐ ,๕๒๐ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ ส่วนประเทศไทยของเราอยู่ที่อันดับ ๓๑ โดยทำประกันรวมอยู่ที่ ๒๑,๖๙๖ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ จากวงเงินคุ้มครองหรือทุนประกันชีวิต จะพบว่าประเทศญี่ปุ่นนั้นเป็นประเทศที่ทำประกันในวงเงินที่สูงที่สุด คือราว ๓ ล้านบาทต่อคน เมื่อเทียบกับชาวสหรัฐฯ ที่อยู่ที่ราว ๑.๒ ล้านบาทต่อคน นอกจากนี้ โดยเฉลี่ยคนญี่ปุ่นมีกรรมธรรม์ร้อยละ ๓๐๐ หรือเท่ากับว่า ๑ คนจะมีกรรมธรรม์ ถึง ๓ ฉบับ นับว่าเป็นประเทศที่มีอัตราการทำประกันประกันชีวิตที่สูงที่สุด ซึ่งชาวญี่ปุ่นกว่าครึ่งต้องการสร้างหลักประกันให้กับครอบครัว ในกรณีที่ต้องจากไปก่อนวัยอันควร ทว่าในระยะหลังผู้ซื้อประกันจำนวนไม่น้อยเริ่มให้ความสนใจกับกรรมธรรม์ประเภทที่ครอบคลุมถึงการรักษาพยาบาล และการประกันรายได้หลังจากเกษียณด้วยเช่นกัน

กลับมาดูที่ประเทศไทยกันบ้าง โดยที่ ณ สิ้นปี ๒๐๑๔ ประเทศไทย มีจำนวนประชากรทั้งประเทศกว่า ๖๕ ล้านคน ในขณะที่มีจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต ที่มีผลบังคับอยู่ทั้งสิ้น ๑๙ ล้านฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของประชากรทั้งหมด นั้นแปลว่าในคนไทย ๑๐๐ คน จะมีคนทำประกันชีวิตอยู่แค่ ๓๐ คนเท่านั้น ในคนที่ทำกรรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งหมด อาจมีบางคนที่ทำประกันชีวิตไว้มากกว่า ๑ ฉบับ ดังนั้นจำนวนคนที่มีความคุ้มครองจากประกันชีวิตย่อมมีน้อยกว่า ร้อยละ ๓๐ ของประชากรทั้งหมด ทุนประกันชีวิตหรือวงเงินความคุ้มครองโดยเฉลี่ยต่อคนของคนไทยอยู่ที่เพียงแค่ ๑๙๓,๐๐๐ บาทเท่านั้น ถ้าจะ กล่าว ให้เห็น ภาพ หากหัวหน้าครอบครัวจากไปก่อนวัยอันควร ครอบครัวจะได้เงินจากประกันได้ไม่ถึง ๒ แสนบาท

อย่างไรก็ดี การประกันชีวิตยังมีนัยมากกว่าการประกันชีวิตบุคคล ด้วยเพราะว่าการประกันจะเป็นการลงทุนกับความเสียหายที่คาดการณ์ไม่ได้ของบุคคล เป็นการลงทุนการออมเพื่อประกันชีวิต ประกันสุขภาพ เป็นการลงทุนและเป็นเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมโดยอ้อม ซึ่งบริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีผลงานตามเป้าหมายในการเติบโตในอุตสาหกรรมประกันชีวิตเพียงตัวเลขเพียงตัวเดียว แต่ปัจจุบันสามารถทำกำไรก่อนภาษีได้เกือบถึง ๑,๐๐๐ ล้านบาท

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำประกันของประชากรในแต่ละประเทศ สามารถเป็นตัวชี้วัดความเจริญ หรือการพัฒนาของประเทศนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี เราลองมาดูจาก ๕ อันดับ ประเทศที่มีการทำประกันมากที่สุดในโลก ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น อังกฤษ จีน และฝรั่งเศส (จัดอันดับจากเบี้ยประกันรวม) ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศเหล่านี้มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ เป็นอันดับต้นๆ ของโลก เมื่อดูจากการสำรวจในปี ๒๐๑๔ จะเห็นได้ว่า อันดับที่ ๑ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำประกันมูลค่ารวมกันอยู่ที่ ๑,๒๘๐,๔๔๓ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๒ ประเทศญี่ปุ่น ๔๗๙,๗๖๒ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๓ สหราชอาณาจักร ๓๕๑,๒๖๖ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๔ ประเทศจีน ๓๒๘,๔๓๙ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ และอันดับที่ ๕ ประเทศฝรั่งเศส ๒๗๐,๕๒๐ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ ส่วนประเทศไทยของเราอยู่ที่อันดับ ๓๑ โดยทำประกันรวมอยู่ที่ ๒๑,๖๙๖ ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ จากวงเงินคุ้มครองหรือทุนประกันชีวิต จะพบว่าประเทศญี่ปุ่นนั้นเป็นประเทศที่ทำประกันในวงเงินที่สูงที่สุด คือราว ๓ ล้านบาทต่อคน เมื่อเทียบกับชาวสหรัฐฯ ที่อยู่ที่ราว ๑.๒ ล้านบาทต่อคน นอกจากนี้ โดยเฉลี่ยคนญี่ปุ่นมีกรรมธรรม์ร้อยละ ๓๐๐ หรือเท่ากับว่า ๑ คนจะมีกรรมธรรม์ ถึง ๓ ฉบับ นับว่าเป็นประเทศที่มีอัตราการทำประกันประกันชีวิตสูงที่สุด ซึ่งชาวญี่ปุ่นกว่าครึ่งต้องการสร้างหลักประกันให้กับครอบครัว ในกรณีที่ต้องจากไปก่อนวัยอันควร ทว่าในระยะหลังผู้ซื้อประกันจำนวนไม่น้อยเริ่มให้ความสนใจกับกรรมธรรม์ประเภทที่ครอบคลุมถึงการรักษาพยาบาล และการประกันรายได้หลังจากเกษียณด้วยเช่นกัน

กลับมาดูที่ประเทศไทยกันบ้าง โดยที่ ณ สิ้นปี ๒๐๑๔ ประเทศไทย มีจำนวนประชากรทั้งประเทศกว่า ๖๕ ล้านคน ในขณะที่มีจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต ที่มีผลบังคับอยู่ทั้งสิ้น ๑๙ ล้านฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของประชากรทั้งหมด นั่นแปลว่าในคนไทย ๑๐๐ คน จะมีคนทำประกันชีวิตอยู่แค่ ๓๐ คนเท่านั้น ในคนที่ทำกรรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งหมด อาจมีบางคนที่ทำประกันชีวิตไว้มากกว่า ๑ ฉบับ ดังนั้นจำนวนคนที่มีความคุ้มครองจากประกันชีวิตย่อมมีน้อยกว่าร้อยละ ๓๐ ของประชากรทั้งหมด ทุนประกันชีวิตหรือวงเงินความคุ้มครองโดยเฉลี่ยต่อคนของคนไทยอยู่ที่เพียงแค่ ๑๙๓,๐๐๐ บาทเท่านั้น ถ้าจะกล่าวให้เห็นภาพ หากหัวหน้าครอบครัวจากไปก่อนวัยอันควร ครอบครัวจะได้เงินจากประกันได้ไม่ถึง ๒ แสนบาท

อย่างไรก็ดี การประกันชีวิตยังมีน้อยมากไปกว่าการประกันชีวิตบุคคล ด้วยเพราะว่าการประกันจะเป็นการลงทุนกับความเสี่ยงที่คาดการณ์ไม่ได้ของบุคคล เป็นการลงทุนการออมเพื่อประกันชีวิต ประกันสุขภาพ เป็นการลงทุนและเป็นเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมโดยอ้อม ซึ่งบริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีผลงานตามเป้าหมายในการเติบโตในอุตสาหกรรมประกันชีวิตเพียงตัวเลขเพียงตัวเดียว แต่ปัจจุบันสามารถทำกำไรก่อนภาษีได้เกือบถึง ๑,๐๐๐ ล้านบาท นับเป็นการสวนกระแสกับภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีความผันผวน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราดอกเบี้ยซึ่งมี

ผลอย่างมากกับอุตสาหกรรมประกันชีวิต การบริหารงานด้านบริหารยั่งยืนที่จะพัฒนาการประกันชีวิตให้เติบโตซึ่งอย่างต่อเนื่อง โดยใช้บุคลากรที่มีศักยภาพพร้อมกับระบบไอทีที่เป็นเลิศในการบริหารตามนโยบาย “Small but mighty” พร้อมทั้งขยายช่องทางใหม่ๆ อีกทั้งยังพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการขยายตัวและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาวิธีการของการประกันชีวิตที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม
๒. เพื่อศึกษารูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ จะทำการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันชีวิต และรายละเอียดของบริษัทที่พยายประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ครอบคลุมไปถึงนโยบายในการทำธุรกิจที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยเน้นศึกษามาตรการและวิธีการของการประกันชีวิตและรูปแบบผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพ
๒. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ บุคลากร บริษัท ที่พยายประกันชีวิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับสูงจำนวน ๓ คน
 - ๒.๑ ธนาคาร
 - ๒.๒ ลูกค้ำ
 - ๒.๓ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ (Interview)

๑. ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบถึงวิธีการของการประกันชีวิตที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม
๒. ทราบถึงรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม
๓. ทำให้ทราบถึงประโยชน์และประสิทธิผลของการประกันชีวิต

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้สามารถพิจารณาวิเคราะห์ สังเคราะห์ได้อย่างถี่ถ้วน จึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้เพื่อการวิจัยจะได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
๒. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
๓. แนวคิดเกี่ยวกับประกันชีวิต
๔. สรุป

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

๑. ความหมายของคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

“คุณภาพชีวิต” ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมความหมายไว้ ดังนี้

ระวี ภาวิไล (๒๕๒๓: ๑๙) ได้ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพพึงประสงค์ คือ ชีวิตที่อาศัยสภาพแวดล้อมทั้งปวง เอื้ออำนวยสุขภาพทางกาย เพื่อเป็นรากฐานของสันติภาพทางจิตใจ ทำให้เกิดบูรณาการทางความรู้สึกนึกคิดที่ตามศักยภาพในมนุษย์ มีความสามารถสร้างสรรค์และผลิตผลรวมกันเข้าเป็นสังคมที่มั่นคง ผาสุก สมบูรณ์ และปราศจากความขัดแย้ง

พนดิน กิติพราภรณ์ (๒๕๓๑: ๕๒) ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ความสุขที่เกิดได้จาก

๑. สุขภาพทางกาย หมายถึง การที่เราเป็นอยู่ที่ดี อาทิเช่น มีที่อยู่อาศัยที่ดี มีสุขภาพและการดูแลสุขภาพที่ดี มีสาธารณูปโภค เช่น การคมนาคมที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น น้ำอากาศบริสุทธิ์ และยังรวมไปถึงการพักผ่อนและสันติภาพที่ดีตามสมควรอีกด้วย

๒. สุขภาพทางใจได้มาจากรู้จักความพอดี ความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ การมีทัศนคติต่อตนเอง และผู้อื่น มีความรัก ความอบอุ่น ความผูกพันกันในครอบครัว และเพื่อนมนุษย์ มีความอดทน เสียสละ ทำประโยชน์ให้แก่สังคม

สิปปนนท์ เกตุทัต (๒๕๓๓: ๒) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตนเองให้เข้ากับธรรมชาติ ทั้งธรรมชาติทางกายภาพและธรรมชาติทางสังคม และสามารถปรับธรรมชาติให้เข้ากับตนเองโดยไม่เบียดเบียนสังคมและผู้อื่น

นวลศิริ เปาโลहितย์ (๒๕๓๓: ๕) กล่าวว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคมที่ตนเองอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเอง สังคมและประเทศชาติด้วย

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมัครการ (๒๕๓๔: ๑๒) ให้คำนิยามว่าคุณภาพชีวิต คือ สภาพการดำรงชีวิตในสังคมที่เจ้าของชีวิตมีความพึงพอใจในช่วงเวลาหนึ่ง และความพึงพอใจนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ทั้งด้านจิตใจและวัตถุ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในช่วงเวลานั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือของสังคมก็ตาม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (๒๕๔๐: ๑๒) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่งๆ องค์ประกอบของความเป็นพื้นฐานที่เหมาะสม อย่างน้อยก็น่าจะมีอาหารที่เพียงพอ มีเครื่องนุ่งห่ม มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสุขภาพกายและจิตใจดี ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งได้รับการบริการพื้นฐานที่จำเป็นทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประกอบการดำรงชีพออย่างยุติธรรม

หทัย ชิตานนท์ (๒๕๔๐: ๔) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ความเข้าใจปัจเจกบุคคล ว่าความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองแล้ว และไม่ถูกปฏิเสธ โอกาสต่างๆ ที่เขาจะได้รับความสุขและความพึงพอใจ ไม่ว่าจะด้านสุขภาพกายหรือทางสังคม ทางเศรษฐกิจของเขาจะอยู่ในสถานภาพอย่างไร

UNESCO (๑๙๘๑: ๘๙) ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์ พัฒนาตนเองและสังคมให้อยู่รวมกันได้อย่างสันติสุข ซึ่งดูได้จาก

๑. รายได้ของครอบครัวที่พอเพียงแก่การดำรงชีวิตขั้นต้น
๒. การมีงานทำที่เพียงพอแก่การยังชีพ
๓. การศึกษาและอัตราการเรียนรู้หนังสือของประชาชน
๔. โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ
๕. การมีเอกราชของชาติที่ปราศจากการแทรกแซงครอบงำจากรัฐบาลอื่น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมดังนั้น คุณภาพชีวิตจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ของบุคคลในสังคม

๒. พัฒนาการทางแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญในแง่ความผาสุกของมนุษย์ ซึ่งคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสวัสดิการมนุษย์และความสุข (Oliver et al, ๑๙๙๖; The Pursuit of Happiness, ๒๐๐๙)

พัฒนาการทางด้านแนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิต มีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปี พ.ศ. ๒๔๙๓-๒๕๐๒ (ทศวรรษ ๑๙๕๐) มาสโลว์ (๑๙๕๔) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการ ให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงาน โดยนำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร และส่วนหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานเช่นกัน เนื่องจากมนุษย์ย่อมมีความต้องการ และเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการ เพื่อลดความตึงเครียดนั้น

แผนภาพที่ ๒-๑ ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์



ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตาม ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เช่น ความต้องการความมั่นคง ความต้องการความคุ้มครองจากอันตราย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

๓. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เช่น ความต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับ เป็นต้น

๔. ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs) เช่น ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง อำนาจ การยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

๕. ความต้องการให้ความฝันของตนเป็นจริง (Self-Actualization Needs) เช่น ความเจริญรุ่งเรืองในลาภยศสรรเสริญ เป็นต้น

ผู้บริหารองค์กรที่จะใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ในการจูงใจพนักงาน ควรทราบความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นใด แล้วจึงจูงใจให้พนักงานได้รับการตอบสนองเพื่อให้ได้ความต้องการ ในลำดับที่ต้องการหรือลำดับที่สูงกว่า โดยความต้องการทั้ง ๕ ระดับ/ขั้น ของมาสโลว์ จะแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ ความต้องการลำดับต้น (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายนอก ประกอบด้วยความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย เช่น การจัดสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน

ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs) เป็น ความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ประกอบด้วย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศ และความต้องการให้ความคิด ความฝันของตนเป็นจริง เช่น หัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง การจัดกิจกรรม สันทนาการให้กับพนักงาน การยกย่องพนักงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้อิสระในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการทำงาน การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิด สร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

การวิจัยทางด้านคุณภาพชีวิตมีความกว้างขวางมากในช่วงแรก นักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นพื้นฐานในการวิจัย สังเกตได้จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๑๓-๒๕๒๒ เช่น งานวิจัยของฮาร์แลนด์ (Harland, ๑๙๗๒) ในปี พ.ศ. ๒๕๑๕ ที่ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่าเป็นความต้องการในด้านอาหาร การได้รับการบริการ ฐานะ ความอยากมีอยากได้ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของลุย (Lui, ๑๙๗๕) ในปี พ.ศ. ๒๕๑๗ ที่แบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็นในด้านกายภาพและในด้านจิตใจ ลุยอธิบายว่าปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านกายภาพ ได้แก่ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การบริการที่ดี สิ่งของเครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และความร่ำรวย ส่วนปัจจัยป้อนเข้า (Input) ทางด้านจิตใจที่วัดไม่ได้จะเป็นเรื่องของจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความนับถือและความเป็นตัวตน

แมคคอลล (McCall, ๑๙๗๕) ได้ขยายประเด็นลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ออกไปในเรื่องของประสบการณ์ชีวิต แมคคอลล เสนอเกณฑ์การวัดคุณภาพชีวิตเป็นมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ชีวิตของคนทั้งในแง่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมถึงความชอบและความเจ็บปวด ความสุขและความทุกข์ นิยามอื่นๆ อีกในเรื่องของความผาสุก ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในชีวิต หรือความสุขและความทุกข์ (อ้างใน McCall, ๑๙๗๕) แมคคอลลยังได้ชี้ให้เห็นว่า รากฐานของคุณภาพชีวิตคือ ความผาสุกที่เกี่ยวกับสุขภาพและความสุข เซอร์เก้ (๑๙๗๖) ได้ศึกษาทฤษฎีคุณภาพชีวิตที่พัฒนาต่อจากมาสโลว์ โดยให้ความสำคัญในมิติทางวัฒนธรรมและชี้ให้เห็นว่าลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้นได้ให้จุดเริ่มต้นของการวิเคราะห์เพื่อค้นหาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต

ในแง่สุขภาพจิตนั้นมีความชัดเจนในการทำวิจัยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุขส่วนบุคคล กูรินและคณะได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในแง่สุขภาพจิตและความบกพร่องทางจิตขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. ๒๕๐๓ ผลการศึกษาออกมาในแง่ของที่มาของความสุขและความทุกข์ รวมถึงสิ่งที่ส่งผลต่อความกังวลและการประเมินการความสุขในอนาคต งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาในเชิงวิทยาการระบาดสุขภาพจิต (Beiser, ๑๙๗๔; Lehman, ๑๙๘๓; Anstee, ๑๙๘๕; Oliver, ๑๙๙๑; Carling, ๑๙๙๓)

แคมป์เบลและคณะ (Campbell et al., ๑๙๗๖) ได้กล่าวว่า นอกจากความสุขและสุขภาพแล้ว ก็ยังมีมิติอื่นๆ อีก ชีวิตที่ดีสามารถวัดได้จากกิจของอุปกคบริโภค และสันนิษฐานว่าเป้าหมายระดับชาติได้เพิ่มความสนใจไปที่คุณภาพชีวิตมากกว่าการมีทรัพย์สินสมบัติมากมาย แม้ว่าคุณภาพชีวิตมักจะวัดจากสิ่งของของอุปกคบริโภค แต่ในระดับชาติต้องมีการเปลี่ยนมุมมองจากในแง่เศรษฐศาสตร์ ไปเป็นมุมมองในแง่จิตวิทยาที่เน้นในด้านความผาสุกเป็นสำคัญ แคมป์เบลและคณะยังได้วิเคราะห์และทดลองว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานคือการมีอาหารเพียงพอ การมีที่อยู่อาศัยมีสิ่งของจำเป็นอื่นๆ และสิ่งที่เป็นนามธรรมต่างๆ นอกจากนี้ งานวิจัยชิ้นนี้ยังได้รวมถึงความพึงพอใจในความงามของธรรมชาติและศิลปะด้วย

แคมป์เบลและคณะได้ศึกษาถึงคำว่า “สวัสดิการ” โดยได้ให้ความหมายที่ว่า ความสามารถที่บุคคลมีอำนาจเหนือทรัพยากร และการที่รัฐบาลได้จัดตั้งโครงการต่างๆ ขึ้นมาเพื่อประโยชน์ของประชาชน (Campbell et al., ๑๙๗๖) ในช่วงระยะเวลาแรก การศึกษาที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงอยู่ของชีวิตมนุษย์ (Lee et al., ๑๙๘๒; Allardt, ๑๙๗๒; Campbell et al., ๑๙๗๖; Rescher, ๑๙๗๒; Scitovsky, ๑๙๗๖; Von Wright, ๑๙๗๒)

จากแนวความคิดและนิยามดังกล่าว คุณภาพชีวิตได้รับการพิจารณาในแง่ของแนวคิดที่มีหลากหลาย ซึ่งมักจะเป็นแนวคิดของการได้รับบริการ สวัสดิการ ความพึงพอใจ เศรษฐกิจ ค่านิยมและประสบการณ์ชีวิตของบุคคล งานวิจัยในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในแง่ของ ความผาสุกของมนุษย์นั้นเป็นวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ขณะที่ คุณภาพชีวิตในแง่ของทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือวัดการพัฒนา (United Nations, ๑๙๙๕)

ในการศึกษาของคัมมินส์ (Cummins, ๑๙๙๘) ได้พยายามที่จะเสนอนิยามล่าสุดของคำว่าคุณภาพชีวิต โดยอธิบายคุณภาพชีวิตจากสิ่งหลากหลายที่แยกกันอยู่มาเป็นมิติในเชิงภาวะวิสัย เช่น ความร่ำรวย ทรัพย์สินเงินทอง การมีสุขภาพดี ความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น และ มิติในเชิงอัตวิสัย เช่น ความรู้สึก ความพึงพอใจ หรือความสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังอธิบายว่าบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมมีผลต่อความผาสุก และบุคคลต่างๆ ย่อมประเมินชีวิตของตนเองแตกต่างกันออกไป

ด้วยเหตุที่คุณภาพชีวิตเป็นประเด็นที่แพร่หลายที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิตในฐานะที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของรัฐบาลและผู้วางนโยบาย แต่นิยามของคุณภาพชีวิตยังไม่ชัดเจนและยากที่จะให้คำจำกัดความ งานวิจัยหลายชิ้นพยายามที่จะพิสูจน์แต่ไม่มีนิยามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับกันในวงกว้าง ทั้งยังไม่มีความร่วมมือกันระหว่างงานวิจัยในปัจจุบันในการ

ให้นิยามและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Bunge, ๑๙๗๕; Storrs, ๑๙๗๕; Rogerson et al., ๑๙๘๙; Cummins, ๑๙๙๘) อย่างไรก็ตาม การตั้งคำถามว่า “อะไรคือนิยามของคุณภาพชีวิต” ไม่สำคัญเท่ากับคำถามที่ว่า “อะไรคือเงื่อนไข หรือเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพชีวิต”

กล่าวโดยสรุป การวิเคราะห์จากงานวิจัยหลายๆ ชิ้นพบว่านิยามของคุณภาพชีวิตไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของแต่ละบุคคลแต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ทางความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนาของคนในแต่ละท้องถิ่นและสังคม (Andrew and Crandall, ๑๙๗๕; Harwood, ๑๙๗๖; Cummins, ๑๙๙๘) งานวิจัยหลายชิ้นได้ศึกษาไปถึงเวลา สถานที่ ค่านิยม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้วิจัยจึงต้องระบุให้เจาะจงและครอบคลุมสิ่งที่ ต้องการศึกษาส่งที่ ต้องการศึกษาคือต้องการพิจารณาถึงสมมติฐานของความ ต้องการส่วนบุคคลไปจนถึงสังคม และดัชนีชี้วัดถึงความต้องการของสังคมด้วย (Van Praag, ๑๙๙๓; Osmani, ๑๙๙๓)

๓. ความสำคัญของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มนุษย์กำหนดสร้างขึ้น และชวนชวนให้ได้มาด้วยตัวของมนุษย์เอง (นิศารัตน์ ศิลปะเดช, ๒๕๔๐: ๖๖) นอกจากนั้นยังเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานที่จะทำให้มนุษย์ได้พัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา บุคคลและครอบครัวที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมเป็นเป้าหมายในการดำรงชีวิตให้ดีขึ้นในทุกๆ ด้านอยู่ตลอดเวลา เป็นต้นว่า ด้านการศึกษาอาชีพ รายได้สุขภาพอนามัย คุณธรรม ฯลฯ ในลักษณะเช่นนี้ เขาย่อมมีความสามารถในการปรับปรุงทั้งตนเอง และสิ่งแวดล้อมในเกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุด ปัญหาต่างๆ ในสังคมก็จะลดลงหรือหมดไป อาทิ เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ ส่วนประเทศที่มีประชาชนไม่มีคุณภาพชีวิตจะประสบปัญหาความล่าช้าหรือความล้มเหลวในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นปัญหาต่อเสถียรภาพความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศด้วย ดังนั้นประเทศทั้งหลายจึงใช้ความพยายามกันอย่างเต็มที่ในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาประชากรด้วย คุณภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้นจนถึงระดับมาตรฐานที่สังคมต้องการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้บุคคลและสังคมเกิดความเจริญก้าวหน้า มีความสุขสมบูรณ์และเกิดความมั่นคงปลอดภัย

ทิพวัลย์ วรรณโชติมาเวช (๒๕๔๖: ๑๐-๑๑) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตมีความสำคัญทั้งต่อบุคคลและสังคมเป็นอย่างยิ่ง โดยผู้ที่มีคุณภาพชีวิตจะช่วยให้ตนเองและสังคมเกิดลักษณะดังต่อไปนี้

๑. บุคคลมีการดำรงชีวิตในแนวทางที่ดี ใช้วิธีการอันชอบธรรมในการสนองความต้องการด้านต่างๆ ของตน โดยไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น
๒. บุคคลจะมีการสร้างพัฒนา คิดและปรับปรุงตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
๓. บุคคลจะใช้ภูมิปัญญา เหตุผล และวิธีการแห่งสันติในการแก้ปัญหาต่างๆ
๔. บุคคลจะมีการยอมรับในคุณค่าและความสำคัญของตนเอง ผู้อื่น สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การอยู่ร่วมกันในสังคมจึงมีปัญหาและความขัดแย้งน้อย

๕. บุคคลจะเป็นพื้นฐานของครอบครัวและสังคมที่มีความสงบสุข มีความเจริญก้าวหน้า มีเสถียรภาพ ความปลอดภัย ความเป็นปึกแผ่น และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

จะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อมนุษย์ กล่าวคือ คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มนุษย์ กำหนดสร้างขึ้น และชวนชวนให้ได้มาและพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายในการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้น ในทุกด้าน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการ หรือพนักงานขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กรเป็น ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็น เป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจ ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

๑. แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น

ลาเซลเลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, ๑๙๘๐) ลักษณะของความเชื่อมั่นของ พนักงานนั้น มีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมาซึ่งความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความ ยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน

มิสชา (Mishra, ๑๙๙๖) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นนั้น สามารถ ส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิด แรงจูงใจในการทำงาน

บุน และ โฮลเมส (Boon & Holmes, ๑๙๙๑) กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ ที่ รวมถึงความมั่นใจ และสิ่งที่คาดหวังในทางบวก เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ บุน และ โฮลเมส ยังได้กล่าวว่าความเชื่อมั่นนั้นสามารถเกิดจากนิสัยของตัวเอง เกิดจาก สถานการณ์ขององค์กร และเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน

มัวร์แมน เดสซ์แพนด์ และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, ๑๙๙๒) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะคอยรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคด้วยความสนใจ และ เต็มใจ โดยมีทางเลือก ๒ ประการ คือ ความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่นด้าน ความสัมพันธ์ กับลูกค้า

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, ๑๙๙๔) ความเชื่อมั่นสามารถที่จะประเมินได้ จาก ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงานที่แตกต่างกัน ด้วย ความสัมพันธ์ใกล้ชิดต่อกันกับบุคลิกภาพที่แสดงความจริงใจ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นยังแสดงถึงความ ซื่อสัตย์ที่ลูกค้าสร้างขึ้นต่อการปฏิบัติงานในองค์กร อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น มีการบริการที่ดี

การมีความจริงใจต่อการทำงาน การมีความรับผิดชอบ การรักความยุติธรรม การมีน้ำใจ มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ในเชิงบวกให้กับองค์กร ยิ่งไปกว่านั้นความเชื่อมั่น หมายถึงความจริงใจในเชิงพันธสัญญา ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระยะยาว และเป็นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งพนักงานและองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นพลังหรืออำนาจ อย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจ และความไม่แน่นอนได้ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น ๔ ประการ ดังนี้

๑. ความเชื่อมั่นต่อองค์กร
๒. ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ
๓. ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ
๔. ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์

สเตอร์น (Stern, ๑๙๙๗) ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งองค์กรควรให้ความดูแลและข้อผูกมัดที่ดี การให้ความสะดวกสบาย การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นต้น

๒. แนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นด้านสวัสดิการ

“สวัสดิการ” หมายถึงบริการและประโยชน์พิเศษต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำซึ่งองค์กรจะจัดให้ตามความต้องการของข้าราชการหรือลูกจ้างเพื่อให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง เป็นสิ่งที่นายจ้างจัดให้ซึ่งตามปกติจะไม่เกี่ยวกับค่าของงานที่ทำให้แก่นายจ้างโดยตรง การที่ลูกจ้างได้รับสวัสดิการก็เพราะถือว่าลูกจ้างคือสมาชิกขององค์กร ผลตอบแทนรูปแบบหนึ่งที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้างเพื่อความสะดวกสบายหรือเพื่อกินดีอยู่ดีของลูกจ้างและหรือเป็นเรื่องที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวก และเพื่อเป็นการบำรุงขวัญให้กำลังใจแก่ลูกจ้างจนเกิดเป็นพันธสัญญาว่าคือส่วนหนึ่งของสภาพการจ้างงานและเป็นสิ่งที่มุ่งใจ ที่จะรักษาพนักงานให้ทำงานกับองค์กรต่อไป

สำหรับวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ (สุชาญ โกลสิน . ๒๕๓๘:๒) ก็เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาทำงานกับองค์กร เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน เพราะนอกจากเรื่องการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนแล้ว ปัจจุบันยังต้องคำนึงถึงการจัดสวัสดิการ ผลประโยชน์และการบริการให้ทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกัน และมีขนาดใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ คือการบริการด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้มีความปลอดภัยในการทำงานช่วยแบ่งเบาภาระความเดือดร้อนและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีความตั้งใจในการทำงานกับองค์กร สามารถทุ่มเททำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรักซื่อสัตย์ผูกพันต่องานและองค์กร

๓. แนวคิดทางด้านค่าตอบแทน (Compensation หรือ Remuneration)

กรรณิการ์ จันตัน (๒๕๔๗) ได้กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทน เป็นค่าใช้จ่ายที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นตัวเงินหรือไม่ก็ได้ เพื่อตอบแทนในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานและจูงใจให้ทำงานได้ดีขึ้น อีกทั้งช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจ และเสริมสร้างฐานะทางการเงินและความเป็นอยู่ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ดังนั้น การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานสามารถ

แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังต่อไปนี้

๑. ค่าตอบแทนในการทำงาน

๑.๑ เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน (Salary/Labor Wage) หมายถึง ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบแทนการทำงาน ซึ่งถือเป็นเงิน รายได้ประจำของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างแล้ว ค่าตอบแทนยังรวมไปถึงการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบอื่นที่องค์กรให้แก่พนักงานเพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานด้วย เช่น ค่าครองชีพ เงินประจำตำแหน่ง และเงินเพิ่มซึ่งให้เนื่องจากสภาพการทำงานที่ไม่ปกติ เช่น ค่าเสี่ยงภัย เป็นต้น

๑.๒ ค่าจ้างในการจูงใจ (Wage Incentive) หมายถึง ค่าตอบแทนที่อาจเป็นเงินหรือ เป็นค่าตอบแทนในรูปแบบที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานเป็นพิเศษ เพื่อตอบแทนการทำงาน ของพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงาน สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้น เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง, การปรับเงินเดือนประจำปี, ค่าล่วงเวลา, เงินโบนัส เป็นต้น

๒. สวัสดิการ (Benefits)

สวัสดิการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจัดให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ก็ได้ นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างเพื่อการจูงใจแล้วค่าตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ที่องค์กรจ่ายให้ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กรนั้นถือว่าการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานรวมทั้งเสริมสร้างให้พนักงานมีความเป็นอยู่ และความมั่นคงในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น โดยสามารถแบ่งออกเป็นสวัสดิการต่างๆ ได้ดังนี้

๒.๑ สวัสดิการหลัก หมายถึง สวัสดิการที่กฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องจัดให้มีแก่พนักงาน เช่น ทุนการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือ สิทธิในการลาจลาป่วย เงินค่ารักษาพยาบาลหรือเงินประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

๒.๒ สวัสดิการเสริมหรือบริการ หมายถึง สวัสดิการด้านอื่นๆ ที่แต่ละองค์กรจัดให้มีเพิ่มเติมนอกเหนือจากสวัสดิการหลัก เช่น รถรับส่งระหว่างบ้านกลับที่ทำงาน อาหารราคาประหยัด สวัสดิการออมทรัพย์ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม สวัสดิการอาจจำแนกประเภทในอีกลักษณะหนึ่งได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๑. สวัสดิการประเภทความมั่นคงต่อชีวิต และด้านสุขภาพ เช่น การให้บำเหน็จบำนาญ การประกันสุขภาพ ประกันชีวิต เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล เงินประกันสังคม เป็นต้น

๒. สวัสดิการประเภทค่าตอบแทนในเวลาที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น สิทธิในการลาต่างๆ โดยยังคงได้รับเงินเดือน เป็นต้น

๓. สวัสดิการประเภทบริการฟรีหรือเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงาน ซึ่งการบริการส่วนใหญ่นั้นจะให้บริการแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น สวัสดิการเงินออมทรัพย์ คุปองอาหารราคาประหยัด รถรับส่ง เป็นต้น

อย่างไรก็ตามเงินเดือน/ค่าจ้าง ถือเป็นส่วนประกอบหลักในเรื่องของค่าตอบแทนในการทำงาน ดังนั้นเมื่อกล่าวถึงค่าตอบแทนส่วนใหญ่จะหมายถึง เงินเดือน/ค่าจ้างเพียงเท่านั้น

หลักการกำหนดค่าตอบแทน (กรณีการ จันตัน, ๒๕๔๗)

การกำหนดค่าตอบแทนจะต้องคำนึงถึงหลักในการกำหนดค่าตอบแทน ดังนี้

๑. ความพอเพียง (Adequacy)

การกำหนดค่าตอบแทนถือเป็นความรับผิดชอบหลักของนายจ้าง นายจ้างควรกำหนดอัตราค่าจ้างให้เท่ากับระดับต่ำสุดที่ลูกจ้างควรได้รับตามมาตรฐานของสังคมเป็นอย่างน้อย เช่นเดียวกับ อัตราเงินเดือนที่รัฐกำหนดให้แก่พนักงานชั้นต่ำสุด กล่าวคือ ต้องอยู่ระดับที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสามารถในการเลี้ยงดูครอบครัวได้ ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนนั้นตามหลักความเพียงพอเป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น นายจ้างอาจจ่ายค่าจ้างให้สูงกว่าความเพียงพอก็ได้เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานกับองค์กรของตน

๒. ความยุติธรรม (Equity)

ค่าตอบแทนต้องยุติธรรมหรือมีความเป็นธรรม กล่าวคือ จะต้องมีความเท่าเทียมกันในพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ คุณวุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับความรับผิดชอบ รวมถึงความยากง่ายของงานที่สามารถเทียบกันได้ ซึ่งอาจจำแนกออกได้อีก ๓ ประการคือ

๑. ความยุติธรรมภายใน (Internal Equity) คือ หากการทำงานภายในองค์กรเดียวกันนั้น เป็นงานที่มีความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานในระดับเดียวกัน พนักงานในตำแหน่งนั้นควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน

๒. ความยุติธรรมภายนอก (External Equity) คือ ค่าตอบแทนที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับตลาดแรงงานและการจ้างงานทั่วไปด้วย

๓. ความเป็นธรรมเฉพาะบุคคล (Individual Equity) คือ การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ควรต้องพิจารณาเป็นรายบุคคลตามความสามารถของพนักงาน เช่น พนักงานที่มีวุฒิความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และ ทำงานในระดับความรับผิดชอบเทียบเคียงกันได้นั้น สำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าควรได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า หรือพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานย่อมควรที่จะได้รับค่าตอบแทนในการจ้างงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มีความชำนาญ เป็นต้น

๓. หลักความสมดุล (Balance)

การกำหนดค่าตอบแทนที่สมดุล เช่น ลัดส่วนของรายจ่ายด้านบุคคลกับรายจ่ายด้านอื่นๆ ต้องมีความสมดุลระหว่างกัน ซึ่งอาจหมายถึง เงินกับงานที่ต้องมีความสมดุลระหว่างกันด้วย

๔. หลักความมั่นคง (Security)

การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต และสุขภาพความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานด้วย เช่น การให้เงินเพิ่มพิเศษกรณีเป็นงานที่ต้องเสี่ยงภัย เป็นต้น รวมถึงการให้ค่าตอบแทนเป็นสวัสดิการด้านอื่นๆ ที่จำเป็น เช่น เงินประกันสุขภาพ ประกันชีวิต การให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

๕. หลักการจูงใจ (Incentive)

การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้น เช่น การเลื่อน

ขึ้นเงินเดือนตามผลงาน การจ่ายโบนัส เป็นต้น

๖. หลักการควบคุม (Control)

การกำหนดค่าตอบแทน ควรอยู่ควบคุมอยู่ภายใต้งบประมาณที่องค์กรกำหนด อย่างมีเหมาะสมต่อการจ่ายขององค์กรค่าตอบแทนที่สามารถจ่ายได้ในแต่ละปีด้วย เพื่อให้มีต้นทุนการผลิตอยู่ในขอบเขตที่กำหนด

๔. แนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นด้านความมั่นคง

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการได้รับความคุ้มครองและมีความเชื่อมั่นในหลักประกันว่าจะยังคงสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรโดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เป็นภาระของสังคม ได้รับโอกาสในการพัฒนาการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้จนถึงเกษียณอายุงาน

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง “ความมั่นคงในงาน” (Job Security) ไว้หลายประการ ดังนี้ ความมั่นคงในงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคงในงานนี้ ได้แก่ การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา (Gilmer, ๑๙๖๖) สำหรับ สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steer & Porter, ๑๙๙๑) พบว่า หากพนักงานเห็นว่างานที่ทำอยู่ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่าเขาจะถูกให้ออกอย่างเป็นธรรม ก็จะทำให้รู้สึก ไม่มั่นคงในการทำงานและขาดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร แต่ถ้าเขารับรู้ว่างานที่ทำมีความมั่นคง ก็จะทำให้รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนเกื้อกูลจากองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน (สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ, ๒๕๔๐) และเป็นหลักประกันว่าตราบเท่าที่ลูกจ้างยังปฏิบัติงานดี มีความประพฤติดี ลูกจ้างคนงานเหล่านั้นจะสามารถยึดงานนั้นๆ เป็นอาชีพก้าวหน้าตามโอกาส และสามารถอยู่ได้ตลอดไปจนกว่าจะเกษียณอายุ (ผกาพรรณ แนนอน, ๒๕๔๑)

มีงานวิจัย พบว่า การเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างต้องก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ร่วมกัน (Openly utilitarian) กล่าวคือ นายจ้างต้องสร้างความรู้สึกมั่นคงในงานให้กับลูกจ้าง เพื่อแลกเปลี่ยนกับความจงรักภักดีและความผูกพันในงาน (Anonymous, ๑๙๙๖) และความมั่นคงในงานเป็นความรู้สึกที่มั่นใจ มั่นคงในงานว่า บริษัทไม่ล้มละลายทำให้ต้องหางานใหม่ หรือมั่นใจได้ว่าไม่สามารถถูกให้ออกจากโดยปราศจากความผิด (มณีรัตน์ ไพรรุ่งเรือง, ๒๕๔๑)

ความมั่นคงในงาน คือ สิทธิของคนงานที่นายจ้างจะต้องจ้างทำงานอย่างต่อเนื่องจนปลดเกษียณ โดยทั่วไปจะกำหนดไว้ในอนุสัญญาของข้อตกลงของสหภาพแรงงาน ยกเว้นงานประเภทมีสัญญาจ้างเป็นช่วงเวลา (วิทยากร เชียงกุล, ๒๕๔๗) ความมั่นคงในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึกว่าเขาจะได้รับการคุ้มครองป้องกันการออกจากงานและขาดรายได้ไม่ว่าจะเกิดจากมูลเหตุจากการประสบอุบัติเหตุเจ็บป่วยไม่มีงานให้ทำอย่างเต็มที่ให้ออกจากงานอย่างไรเหตุผล และยังรวมถึงความมั่นคงหลังจากออกจากงานด้วยอีกทั้งรวมถึงความต้องการมีเสรีภาพ หรืออิสระในการทำงาน ซึ่งช่วยกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเต็มที่ (ประสมพร ลือสรรพรพงษ์, ๒๕๔๔) นอกจากเรื่องรายได้แล้วการมีอาชีพมั่นคงหรือความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีสวัสดิการที่ดี เป็นปัจจัยที่

มีความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานทำและการเปลี่ยนงาน และเป็นความเชื่อที่ว่า การมีตำแหน่งหน้าที่การงานนั้นบ่งบอกถึงความมั่นคงและการมีงานทำอย่างต่อเนื่องที่บุคคลมีความคาดหวัง (Ivancevich, Konopaske & Matteson, ๒๐๐๕)

ความมั่นคงจะทำให้เรามั่นคงและอยู่ได้จนเกษียณอายุโดยดูได้จากความเป็นปีกแผ่นแน่น หนาของกิจการนั้นๆ ซึ่งเสี่ยง การขยายสาขา (ธีระชัย เชนนะสิริ, ๒๕๔๙) นอกจากนี้ ไพโรจน์ อุสดี (๒๕๔๘) อธิบายว่า หลักการที่ผู้บริหารใช้ในเรื่องของความมั่นคงในอาชีพการงาน คือ

๑. การดึงดูดใจ (Attraction) โดยพยายามจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กร
๒. การธำรงรักษา (Retention) โดยการธำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถเหล่านั้นให้ทำงานอยู่กับองค์กร
๓. การจูงใจ (Motivation) โดยกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในอาชีพที่ทำอยู่
๔. การพัฒนา (Development) โดยเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาศักยภาพและมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยของความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความศรัทธาต่อองค์กร ต่อการทำงานในอาชีพ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีความก้าวหน้าตามโอกาส มีรายได้ประจำและสามารถอยู่ได้ตลอดไปจนกว่าจะเกษียณอายุ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่พนักงานมีความกังวล และนายจ้างต้องตระหนัก

๕. แนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นด้านความผูกพัน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีในการที่จะคงอยู่กับองค์กร เป็นความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เป็นความรู้สึกที่ต้องการที่จะอยู่และไม่อยากไปจากองค์กร ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้หรือสิ่งจูงใจอื่นๆ หรือไม่พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท อย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งยอมรับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์กรเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดการยึดเหนี่ยวในคุณค่าของผลงาน ความดีซึ่งกันและกัน ห่วงใยต่อความสำเร็จและ ความก้าวหน้าขององค์กร

สำหรับความหมายของความผูกพัน ได้มีนักวิชาการหลายท่าน นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ในมุมมองต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มของความหมายและค่านิยมของความผูกพันต่อองค์กรออกได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ

๑. ความหมายที่เน้นทางด้านพฤติกรรม

นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันซึ่งความผูกพันนั้นมีเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ

๑. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identifications) เป็นการเต็มใจที่พนักงานจะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยม รวมถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร

๒. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

๓. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ เป็นความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

สตีเยอร์ส (Steers. ๑๙๗๗: ๔๖) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นในการเป็นสมาชิกขององค์กร รวมถึงพฤติกรรมการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร เป็นการแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

๑. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการทำตามเป้าหมาย รวมถึงค่านิยมขององค์กร คือ การทำตามแนวทางการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนด เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นไปตามค่านิยม ขององค์กร

๒. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร คือ การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่เต็มใจอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดีใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังให้งานที่ตนปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนดขององค์กร ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

๓. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร คือ การที่พนักงานแสดงถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะของพนักงานขององค์กรอย่างแน่วแน่ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงานที่ทำ โดยพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ เป็นความตั้งใจและพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อการทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สตีเยอร์สและพอร์ตเตอร์ (Steers and Porter, ๑๙๘๓: ๓๐๓-๓๐๔) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นขั้นตอนหนึ่งใน ๓ ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational Attachment) ได้แก่

๑. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่พนักงานจะตัดสินใจเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

๒. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่พนักงานตัดสินใจที่มีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ดังนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำจะนำผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

๓. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational Attachment Process) เป็น

ขั้นตอนที่พนักงานตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร

บารอน (Baron. ๑๙๘๖: ๑๖๒-๑๖๓) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้น คือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน ๔ ปัจจัย ดังนี้

๑. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

๒. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีความเสี่ยงจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

๓. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูงๆ และคนที่ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

๔. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

บุคบัน (Buchanan II. ๑๙๗๔: ๕๓๓-๕๔๖) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งการเชื่อมโยงนี้สามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรมและความรู้สึก โดยที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างองค์กรให้มีความแข็งแกร่ง ความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากจะต้องมีความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่รอด ดังนั้นจึงจำเป็นต่อการบริหารและดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และยังเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่รับผิดชอบและการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

สตีเยร์ส (Steers. ๑๙๗๗: ๔๘-๔๘) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า- ออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน เสียอีก คือ

๑. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงาน เท่านั้น

๒. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

๓. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ความผูกพันของพนักงาน คือ การที่พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร โดยสิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกเพื่อแสดงถึงความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

๑. ความตั้งใจ คือ การรับรู้ถึงเป้าหมาย ความหวังแทน และความภาคภูมิใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน

๒. วิธีการ คือ ปัจจัยด้านแหล่งทรัพยากร การให้การสนับสนุนทั้งด้านเครื่องมือและอุปกรณ์จากองค์กร ในการสร้างความสำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

Steers (๑๙๙๗) มี ๓ ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความผูกพัน คือ

๑. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ประสบการณ์

๒. ลักษณะของงาน หมายถึง สภาพการทำงานว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร

๓. ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าการทำงานในองค์กรอย่างไร มี ๔ ลักษณะ ดังนี้

๓.๑ ทศนคติของกลุ่มต่อองค์กร

๓.๒ การได้รับการตอบสนองจากองค์กร

๓.๓ ความสำคัญต่อองค์กร

๓.๔ องค์กรเป็นที่พึงได้

Meyer and Allen (๑๙๙๗) กล่าวถึง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมี ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งทั้ง ๓ ด้านมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านต่างกัน คือ

๑. ด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในอาชีพ

๒. ด้านความรู้สึก ได้แก่ ความอิสระในงาน, ลักษณะเฉพาะของงาน, ความสำคัญของงาน และความท้าทายของงาน

๓. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน, การพึงพาองค์กร และการมีส่วนร่วมในการบริหาร

Burke (๒๐๐๓) กล่าวถึง องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน ในแนวคิด Employee Engagement Model ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัย ๖ ปัจจัย ได้แก่

๑. องค์กร ต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม

๒. ผู้บริหาร ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม

๓. เพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี

๔. ลักษณะงาน งานมีท้าทาย มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี

๕. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง

๖. ลูกค้ำ ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงต่อลูกค้ำได้

The Gallup Organization ได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มาศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานในการทำงาน โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ ๓ ประเภท คือ

๑. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความตั้งใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กร

๒. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not- engaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานโดยไม่ตั้งใจ

๓. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว จากการสำรวจของ The Gallup Organization จากพนักงาน จำนวน ๓ ด้าน คนใน ๓๕๐ องค์กรของสหรัฐอเมริกา พบว่า ร้อยละ ๗๐ ของพนักงานไม่มีความผูกพันในงาน และคนกลุ่มนี้หากอยู่ในองค์กรนานขึ้นก็จะยิ่งมีความผูกพันลดน้อยลง แต่การให้ พนักงานได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าองค์กรหรือนายจ้างควรที่จะมุ่งเน้นไปที่ความต้องการพื้นฐานของพนักงานคือ ควรตั้งวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายรวมไปจนถึงความคาดหวัง ให้ชัดเจน เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้ว่าผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการคืออะไร และพนักงานควร ที่จะปฏิบัติตัวอย่างไร และสิ่งที่สำคัญก็คือนายจ้างจะต้องรู้จักเปิดโอกาสให้พนักงานได้ลงมือทำในสิ่งที่พวกเขาทำได้ดีที่สุด และควรแสดงออกซึ่งความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ซึ่งแนวทางต่างๆ นี้จะเป็นตัวที่ช่วยส่งเสริมและสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของประกันชีวิต

การประกันชีวิตคือ การสร้างหลักประกันตัวผู้ทำประกันและครอบครัว เมื่อบริษัทได้รับใบคำขอทำประกันชีวิตและเบี้ยประกันของผู้เอาประกันแล้ว และถ้าบริษัทตกลงรับประกันชีวิต บริษัทจะออกกรมธรรม์ให้ ซึ่งถือเป็นสัญญาที่บริษัทประกันสัญญาว่าจะจ่ายเงินให้กับผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์นั้น อย่างไรก็ตามผู้ทำประกันไม่ได้ซื้อประกันชีวิต เพราะป้องกันเรื่องการเสียชีวิตเพียงอย่างเดียวแต่วัตถุประสงค์หลักของการซื้อประกันชีวิตก็เพื่อเป็นหลักประกันไม่ให้รายได้ของผู้ทำประกันนั้นต้องสูญสิ้นไป โดยเฉพาะในยามที่ผู้ทำประกันเสียชีวิตไปก่อนเวลาอันควรและหากยังมีชีวิตอยู่ เมื่อพ้นระยะเวลาที่สามารถทำงานได้ก็ยังคงได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นกัน ดังนั้นการประกันชีวิตจึงเป็นวิธีที่สามารถทำให้มีเงินสำรองในยามฉุกเฉินไม่ว่าจะเกิดจากความเจ็บป่วยหรือความตายก็ตาม

การประกันชีวิตเป็นเครื่องมือทางการเงินอย่างหนึ่ง ซึ่งจะช่วยบรรเทาหรือภาระทางการเงิน หากเกิดเหตุที่ไม่คาดฝันขึ้นกับร่างกายได้ เช่น การได้รับการชดเชยค่ารักษาพยาบาลกรณีต้องเข้ารับการรักษาในฐานะผู้ป่วยใน ซึ่งเป็นผลจากการประสบอุบัติเหตุ แน่แน่นอนว่าค่ารักษาพยาบาลโดย

ส่วนใหญ่เป็นจำนวนเงินที่สูงมาก ซึ่งมีผลให้กระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของครอบครัวได้ในบางครอบครัว อาจถึงขั้นประสบวิกฤตทางการเงินเลยทีเดียว เพราะนอกจากค่ารักษาพยาบาลที่เป็นจำนวนมากแล้วอาจมีผลให้ผู้ประสบเหตุซึ่งเป็นผู้มีรายได้หลักของครอบครัวไม่สามารถประกอบอาชีพปัจจุบันได้ ดังนั้น หากมีเครื่องมือทางการเงินใดในปัจจุบันที่สามารถแก้ปัญหาส่วนนี้ได้คงจะดีไม่น้อย

ความคุ้มครองจากประกันชีวิตประกอบไปด้วย ๒ ส่วนหลัก ๆ คือ

๑. ความคุ้มครองหลัก

๒. ความคุ้มครองเพิ่มเติม ซึ่งประกอบไปด้วย ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลดังตัวอย่างข้างต้น นอกจากนี้ ยังมีความคุ้มครองกรณีทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร (ภาษาชาวบ้านเรียกว่าพิการ) ความคุ้มครองชดเชยรายได้ความคุ้มครองจากโรคร้ายแรง เป็นต้น ท่านสามารถขอรับความคุ้มครองเพิ่มหลังจากที่ท่านได้รับความคุ้มครองจากความคุ้มครองหลักแล้ว

สำหรับประเภทความคุ้มครองหลัก สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตเพียงอย่างเดียว

๒. ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตและสะสมเงินออมไปในคราวเดียวกัน

ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตเพียงอย่างเดียว ยังสามารถแยกย่อยได้อีกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

๑. ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ จุดเด่นก็คือ เป็นความคุ้มครองที่มีระยะเวลาคุ้มครองเพียงปีเดียวเท่านั้น ซึ่งในบางบริษัทในแผนความคุ้มครองดังกล่าวยังมีค่าชดเชยค่ารักษาพยาบาลอีกด้วย (แต่เนื่องจากอยู่ภายใต้แผนความคุ้มครองอุบัติเหตุ จึงทำให้การชดเชยค่ารักษาพยาบาลจึงต้องมีเงื่อนไขว่าเป็นสาเหตุจากอุบัติเหตุเท่านั้น) นอกจากนี้ บางบริษัทยังเสนอแผนความคุ้มครองอุบัติเหตุสำหรับครอบครัว (PRU Family PA) อีกด้วย คือรับความคุ้มครองทั้งพ่อ และแม่ นอกจากจะได้รับความคุ้มครองแล้ว (เหมือนซื้อยกเซ็ท) ยังได้รับความคุ้มครองแก่ลูกฟรีอีกด้วย

๒. ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตทุกกรณี จุดเด่นคือ เป็นความคุ้มครองที่มากกว่า ๑ ปี ซึ่งยังสามารถแบ่งประเภทได้อีก ๒ ประเภทคือ

ความคุ้มครองแบบจำกัดระยะเวลา เป็นความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตเพียงอย่างเดียว เพราะหากครบกำหนดระยะเวลา ก็สิ้นสุดความคุ้มครองทันทีและกรรมธรรม์ประกันชีวิตก็สิ้นสุดลงด้วยเช่นกัน (เหมือนประกันรถยนต์ครบกำหนดความคุ้มครองก็ไม่มีเงินคืน เข้าข่ายทำบุญนะครับ อย่าคิดมาก) แต่ถ้าหากเกิดเหตุอันมีผลให้ต้องเสียชีวิต บริษัทก็จะชดเชยเป็นเงินก้อนโตเลยทีเดียว และ โดยส่วนใหญ่จะเป็นจำนวนเงินหลายเท่าของเงินที่ได้ชำระเบี้ยประกันภัยไป ซึ่งระยะเวลาความคุ้มครองท่านสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสม เช่น ๑๐ ปี ๑๕ ปี หรือ ๒๐ ปี

ความคุ้มครองแบบตลอดชีพ เป็นความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตเพียงอย่างเดียว เช่นเดียวกับกับความคุ้มครองแบบจำกัดระยะเวลา แตกต่างกันที่ระยะเวลาคุ้มครองจะยาวนานกว่า เช่น บางบริษัทให้ความคุ้มครองจนถึงอายุ ๙๐ ปี (ตลอดชีพ) หรือบางที่ให้ความคุ้มครองจนถึงอายุ ๙๙ ปีก็มี เหมือนกับให้ความคุ้มครองตลอดชีพจริงๆ แต่หลายคนคงสงสัยว่าต้องชำระเบี้ยฯ ยาวนานเหมือนกันหรือไม่ อันนี้ขึ้นกับแต่ละบริษัท บางบริษัทอาจมีระยะชำระเบี้ยฯ สั้นเพียง ๕ ปี หรือมีทางเลือกในการเลือกชำระเบี้ยฯ เป็นระยะ ๑๐ ปี หรือ ๑๕ ปี ก็มี

ความคุ้มครองดังกล่าว เหมาะกับผู้ต้องที่ต้องการลดภาระทางการเงินให้กับผู้ที่เป็นที่รัก หรือครอบครัวหากตัวเองต้องประสบเหตุจนเสียชีวิต

ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตและสะสมเงินออมไปในคราวเดียวกัน ก็ยังสามารถแยก ออกเป็นอีก ๒ กลุ่มย่อย ดังนี้

เป้าหมายของแผนเพื่อผู้ทำประกันเป็นสำคัญ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น ๒ แบบคือ แผนความ คุ้มครองที่เน้นการออมและผลตอบแทนเป็นสำคัญ ซึ่งหากพิจารณาการจัดสัดส่วนการลงทุนของแต่ละ ท่าน ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น แผนความคุ้มครองนี้จะอยู่ในกลุ่มที่ให้ผลตอบแทนเป้าหมายของแผน เพื่อตัวเองเป็นสำคัญ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น ๒ แบบคือ

๑. แผนความคุ้มครองที่เน้นการออมและผลตอบแทนเป็นสำคัญปานกลาง แต่มีความ เสี่ยงต่ำ เช่น PRUextra cash ซึ่งจะให้ผลตอบแทนประมาณร้อยละ ๓.๐๙ - ๓.๗๖ ต่อปี ในขณะที่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ๑๒ เดือน

นอกจากนี้ได้รับความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตอีกด้วย หรือบางแผนความคุ้มครองสำหรับ ผู้ต้องการวางแผนการออมในระยะยาว เช่น แผนการสะสมเงินออมระยะ ๒๐ ปี (PRUendowment) เป็นต้น

๒. แผนสะสมเงินออมไว้ใช้ในยามเกษียณ (PRUretirement) เป็นแผนการออมเงินอีก ประเภทหนึ่งที่เป็นสะสมเงินออมในวันนี้ เพื่อวันข้างหน้า อย่างน้อยก็ไม่ต้องเป็นภาระแก่ลูกหลาน เมื่อถึงวัยที่ต้องเกษียณตัวเองออกจากงาน และนอกจากจะเป็นการสะสมเงินออมพร้อมกับได้รับ ผลตอบแทนจากการออมมีเงินไว้ใช้ในยามเกษียณแล้วยังคงได้รับความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตตลอด อายุสัญญาหรือตลอดความคุ้มครองอีกด้วย

เป้าหมายของแผนเพื่อสะสมเงินออมให้แก่บุตรหลาน หรือแผนทุนการศึกษา ซึ่งการ ออมประเภทนี้เป็นการสะสมเงินออมที่มีอยู่ปัจจุบันส่วนหนึ่งเก็บเป็นทุนการศึกษาให้แก่บุตรหลานใน อนาคตตามแผนวัตถุประสงค์ของความคุ้มครองแต่ละแผน เช่น แผนเงินออมเพื่อเป็นทุนการศึกษา แก่บุตรในระดับปริญญาตรี (บัญชีประกันชีวิตสานฝันบัณฑิต (PRU scholar)) เป็นการชำระเบี้ย ประกันภัยจนครบอายุ ๑๘ ปี (เทียบเท่ากับระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๖) หลังจากนั้น ทายอดรับ ทุนการศึกษาทุกปี ตั้งแต่อายุ ๑๘-๒๑ (เทียบเท่ากับชั้นปีการศึกษาที่ ๑-๔) และและรับขวัญถุงเมื่อ สำเร็จการศึกษา หรือเป็นทุนสำหรับการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หรือ เป็นเงินเริ่มต้นสำหรับการ ลงทุนหลังสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้วอีกจำนวนหนึ่ง และแน่นอนย่อมมีความคุ้มครอง กรณีเสียชีวิตรวมอยู่ นอกจากนี้ยังสามารถรับความคุ้มครองเพิ่มเติมคุ้มครองผู้ชำระเบี้ยฯ หากเกิด เหตุกับผู้ชำระเบี้ยฯ เพื่อจะได้มั่นใจว่าแผนความคุ้มครองและผลประโยชน์ยังคงได้รับความคุ้มครอง อยู่ตามที่ได้วางแผนเอาไว้ เป็นต้น นอกจากนี้ความคุ้มครองที่ยกตัวอย่างข้างต้น ยังมีแผน ทุนการศึกษาอื่นๆ อีก

อย่างไรก็ตาม จากที่ประสบกับปัญหาผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะทาง เศรษฐกิจ เช่น การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยไม่ว่าจะเป็นไปในทางเพิ่มขึ้นหรือลดลง ราคาน้ำมันมีการ

ปรับตัวเพิ่มขึ้น มีการระบอบจากใช้หวัดนก การส่งออกมีปัญหา เกิดสถานะเงินเฟ้อ เป็นต้น ทำให้ต้องคอยปรับเปลี่ยนสัดส่วนการลงทุนอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลให้ไม่สะดวกและเป็นปัญหาต่อผู้ที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนแผนการลงทุนได้ทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อผลขาดทุนบ้าง การไม่สามารถนำเงินมาใช้ได้บ้างแต่แผนทางการเงินที่ได้รับความนิยม คัดกรองจากกรมธรรม์ไปแล้วจะยังคงเป็นไปตามความคุ้มครองไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะมึผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลงต่อสถานะเศรษฐกิจอย่างไร

สิ่งสำคัญในการเลือกรับความคุ้มครองจากกรมธรรม์คือ ต้องทราบวัตถุประสงค์ของการออมอย่างชัดเจน ซึ่งตัวแทนจะคอยสอบถามความต้องการของผู้ทำประกัน สิ่งสำคัญของตัวแทนที่ดีคือการรับฟังความต้องการของผู้ทำประกัน แล้วนำความต้องการเหล่านั้น มาปรับ เปลี่ยนเป็นความคุ้มครองที่เหมาะสมกับผู้ทำประกัน และการจัดสัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการชำระเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมกับเงินออมที่มีอยู่ ทุกครั้งหากมีการชำระเบี้ยประกันภัยให้กับตัวแทน ประกันชีวิต จะต้องขอหลักฐานการชำระเบี้ยประกันภัย (ใบเสร็จรับเงินชั่วคราว) ทุกครั้งเพื่อเป็นการ ยืนยันว่าผู้ทำประกันจะได้รับความคุ้มครองทันทีที่ได้รับจากชำระเบี้ยประกันภัยแล้ว อย่างไรก็ตาม การพิจารณาว่าผู้ทำประกันจะได้รับความคุ้มครองหรือไม่จะได้รับการยืนยันจากบริษัทประกันชีวิต อีกครั้ง โดยหากผ่านการพิจารณารับประกันภัยแล้ว บริษัทจะส่งกรมธรรม์ประกันชีวิตพร้อม ใบเสร็จรับเงินโดยผ่านตัวแทนที่คุณดูแลท่าน

สิ่งสำคัญที่ควรทราบ คือ หลังจากได้รับกรมธรรม์จากตัวแทนแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องของความคุ้มครองที่ต้องการให้ครบถ้วนว่าเป็นความคุ้มครองที่ได้แจ้งความประสงค์แก่ตัวแทนหรือไม่ จำนวนเงินถูกต้อง หากพบว่ามีส่วนหนึ่งส่วนใดไม่ถูกต้องสามารถแจ้งให้บริษัทเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ให้ถูกต้องได้ภายใน ๑๕ วัน

สิทธิประโยชน์ที่สำคัญมากที่สุดที่ผู้ได้รับความคุ้มครองตั้งแต่ ๑๐ ปีเป็นต้นไป คือการสามารถนำเบี้ยประกันภัยมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ตาม งด. ๙๐ และงด. ๙๑) ได้สูงสุด ถึง ๑๐๐,๐๐๐ บาท ผู้ทำประกันอาจสงสัยว่าการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษีเป็นอย่างไรขอยกตัวอย่างประกอบ เช่น ลูกค้ำท่านหนึ่งรับความคุ้มครองตามบัญชีประกันชีวิต PRUextra cash ๕ ชำระเบี้ยประกันภัยปีละ ๕๐,๐๐๐ บาท โดยลูกค้ำท่านนี้มีรายได้ที่ฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่อัตราสุดท้าย ๒๐ เปอร์เซ็นต์ จะเห็นว่า หากลูกค้ำท่านนี้ นำใบเสร็จรับเงินจากการชำระเบี้ยประกันภัยไปหักลดหย่อนภาษี ลูกค้ำท่านนี้จะได้รับเงินภาษีหัก ณ ที่จ่ายคืน หรือ เสียภาษีน้อยลงเป็นจำนวนเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือคิดเป็น ๒๐ เปอร์เซ็นต์ ของเบี้ยประกันภัยที่ได้จ่ายไป หากพิจารณาดูแล้วเปรียบเสมือนว่าลูกค้ำท่านนี้ได้รับผลตอบแทนจากเงินก้อนนี้ (ค่าเบี้ยประกันภัย ๕๐,๐๐๐ บาท) ด้วยอัตราผลตอบแทน ๒๐ เปอร์เซ็นต์ ซึ่งหากพิจารณาผลตอบแทนการลงทุนในสถานะปัจจุบัน คงจะเป็นไปได้ยากที่จะได้รับผลตอบแทนสูงถึง ๒๐เปอร์เซ็นต์ และนอกจากนี้ ภายใต้ความคุ้มครองบัญชีประกันชีวิต ยังให้ผลตอบแทนกว่า ๓ เปอร์เซ็นต์อีกด้วย

จะเห็นว่าหากสนใจสอบถามและศึกษาความคุ้มครองของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตซักหน่อย นอกจากกรมธรรม์ประกันชีวิตก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการจัดสัดส่วนการลงทุนของท่านได้

ยังเป็นเครื่องมือทางการเงินอีกประเภทหนึ่งที่จะช่วยลดภาระและปัญหาทางการเงินที่อาจเกิดขึ้น
 อย่างที่ไม่คาดฝันขึ้นได้อย่างคุ้มค่า เพียงชำระเบี้ยประกันภัยเพิ่มขึ้นอีกเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ประโยชน์ของการทำประกันชีวิต

๑. ช่วยสร้างหลักประกันและความมั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันภัยและครอบครัว เช่น หากผู้นำครอบครัวทำประกันชีวิตไว้แล้วเกิดเสียชีวิตก่อนวัยอันควร เงินประกันชีวิตที่ได้รับจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินของครอบครัวได้ระยะหนึ่ง หรือหากทำประกันชีวิตเพื่อการศึกษาของลูกไว้ ลูกก็จะมีเงินใช้จ่ายเพื่อการศึกษาได้ต่อไป เป็นต้น

๒. ช่วยให้เกิดการออมทรัพย์อย่างมีวินัยและต่อเนื่อง เพราะการประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาวและผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นรายงวด บางรูปแบบของการประกันชีวิตจะมีส่วนของการออมทรัพย์อยู่ด้วย แต่จะไม่เหมือนกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร เนื่องจากการทำประกันชีวิตเป็นการซื้อความคุ้มครองเป็นหลัก ดังนั้น หากมีการยกเลิกกรมธรรม์ในปีใดก็ตามระหว่างอายุสัญญาเงินที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนจะไม่เท่ากับจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยที่จ่ายให้บริษัทเพราะส่วนหนึ่งต้องจ่ายเป็นค่าซื้อความคุ้มครอง ส่วนดีก็คือ หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินผลประโยชน์ตามจำนวนเงินเอาประกันภัย ซึ่งมากกว่าจำนวนเบี้ยประกันภัยที่จ่ายบริษัทไปแล้ว

๓. การประกันชีวิตเป็นการระดมเงินทุนในรูปของเบี้ยประกันชีวิต ซึ่งบริษัทสามารถนำไปลงทุนประกอบธุรกิจอื่นได้ตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงาน ฯลฯ และนำมาซึ่งการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ผู้เอาประกันภัยยังสามารถนำเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต สำหรับกรมธรรม์ที่มีระยะเวลาเอาประกันภัยไม่ต่ำกว่า ๑๐ ปี ไปหักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐.- บาท

๑. การฝากเงินไว้กับธนาคาร ถ้าผู้ฝากเงินเสียชีวิตทายาทก็จะได้รับเงินฝากพร้อมดอกเบี้ย ส่วนการทำประกันชีวิต ถ้าผู้ทำประกันชีวิตเสียชีวิตภายใต้เงื่อนไข ถึงแม้ชำระเบี้ยประกันมาเพียงงวดเดียวผู้รับประโยชน์ก็จะได้รับจำนวนเงินเอาประกันภัย ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าเบี้ยประกันที่ชำระไป แล้ว

๒. การฝากเงินกับธนาคาร จะฝากเมื่อใดก็ได้ตามที่ท่านต้องการ ส่วนการทำประกันชีวิต ท่านจะต้องชำระเบี้ยประกันภัยตามงวดการชำระเบี้ยประกันภัยที่กำหนดไว้ไม่เช่นนั้นกรมธรรม์ของท่านจะสิ้นผลบังคับ

๓. การฝากเงินกับธนาคาร ท่านสามารถถอนเงินหรือปิดบัญชีเมื่อใดก็ได้ท่านก็จะได้รับเงินต้นคืนพร้อมด้วยดอกเบี้ย (ถ้ามี) ส่วนการทำประกันชีวิต เมื่อท่านต้องการยกเลิกสัญญาประกันชีวิต ท่านจะไม่ได้เงินที่ท่านชำระเบี้ยประกันภัยคืนเต็มจำนวน โดยในปีแรกถ้าท่านยกเลิกสัญญาท่านจะไม่ได้เงินคืนเลย แต่เมื่อกรมธรรม์มีอายุครบ ๒ ปีขึ้นไป จึงจะมีเงินเหลือคืนให้ แต่จำนวนเงินที่ได้คืนนี้จะน้อยกว่าเบี้ยประกันภัยที่ได้ชำระไปแล้ว เมื่อปีต่อๆ ไปเงินจำนวนนี้จะสะสมเพิ่มขึ้น

เรื่อยๆ จนกรมธรรม์ครบกำหนดก็จะได้เท่ากับจำนวนเงินเอาประกันภัยหรือตามที่ระบุไว้ในสัญญาขอ
การประกันแต่ละแบบ

หลักและบทบาทของการประกันชีวิต มี ๒ ประการที่สำคัญคือ

๑. การเฉลี่ยความเสี่ยงภัย คือการเฉลี่ยความเสี่ยงภัยจากการเกิดอุบัติเหตุ การตายและ
ความไม่แน่นอนในเวลาที่ยังมีชีวิต การประกันชีวิตจะดูแลพันธะทางการเงินเมื่อบุคคลถึงแก่กรรม
เป็นการทดแทนรายได้ที่ต้องสูญเสีย

๒. ระดมเงินออม มีสองลักษณะคือ ระดมแบบตั้งใจเป็นรูปสะสมทรัพย์และการระดม
แบบไม่ตั้งใจคือมีเงินสำรองส่วนหนึ่ง เช่น แบบประกันตลอดชีพ การที่ผู้คนที่ต้องเก็บออมเงินไว้ใช้ใน
สถาบันการเงินเพื่อสะสมเอาไว้ใช้ในอนาคต แต่ต้องใช้เวลาานมากกว่าจะเก็บเป็นก้อน หากเกิดการ
เจ็บป่วยก็จะลำบาก การประกันชีวิตเข้ามาช่วยได้ การประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์อีกรูปแบบหนึ่ง
ที่ทำให้มีการเก็บออมที่สม่ำเสมอ และเงินที่ออมไว้กับการประกันชีวิตนี้จะได้รับเมื่อบุคคลนี้อยู่จน
ครบเวลาที่กำหนดในสัญญา

เมื่อบุคคลตระหนักถึงความไม่แน่นอนจากการเสี่ยงภัย หรือต้องการออมเงิน ย่อมมองหา
วิธีการสามารถให้ประโยชน์ทั้งสองแบบ การประกันชีวิตจึงเหมาะสำหรับการลดความสูญเสียจาก การ
เสี่ยงภัยและสะสมทรัพย์

ในการประกันชีวิตเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะคู่สัญญา คือผู้
รับประกันและผู้เอาประกันซึ่งเป็นมนุษย์ปุถุชนยังมีกิเลส โดยเฉพาะความโลภ จึงเกิดความจำเป็นที่
ต้องมีหลักการสำคัญในการทำประกันชีวิตหรือการเอาประกันชีวิต โดยการพิจารณาเรื่องการมีส่วน
ได้เสียในเหตุประกันภัย ทำไมจึงต้องมีส่วนได้เสีย และหากไม่มีส่วนได้เสียผลที่เกิดขึ้นจะเป็นอย่างไร
หลักการส่วนได้เสียถูกนำมาใช้เนื่องจากมีผู้มุ่งหวังประโยชน์จากการประกันภัยในทางมิชอบ
โดยเฉพาะในทางด้านการประกันชีวิต ได้มีการทำประกันชีวิตในลักษณะเป็นการพนันขัดต่อหลัก ส่วน
ได้เสียได้ถูกกำหนดเป็นเหตุในการทำประกันชีวิต ก็เพื่อป้องกันไม่ให้สัญญากลายเป็นการพนันไป
เพราะถ้าเปิดโอกาสให้สัญญาประกันชีวิตเป็นการพนันได้ก็คงจะมีการฆ่ากันตายเพื่อหวังเอาเงิน
ประกันชีวิตอย่างมากมาย ซึ่งจะกลายเป็นการค้ำกำไรบนชีวิตของคนมากกว่าการชดเชยมูลค่าทาง
เศรษฐกิจของมนุษย์ตามหลักการของการประกันชีวิต

ส่วนได้เสียในการเอาประกันชีวิตนั้นเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้เอา
ประกันชีวิตและคนที่ถูกเอาประกันชีวิต คือ หากผู้ถูกเอาประกันชีวิตนั้นมีชีวิตอยู่จะมีประโยชน์ต่อผู้
เอาประกัน เช่น ผู้ถูกเอาประกันหารายได้หรือสามารถดูแลผู้เอาประกันได้แต่หากผู้ถูกเอาประกันนั้น
เสียชีวิตลงก็จะเกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกัน เช่น ผู้ถูกเอาประกันเสียชีวิตลงทำให้ไม่มีผู้ที่จะหา
รายได้หรือดูแลผู้เอาประกัน เป็นต้น ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๖๓ บัญญัติว่า
“อันสัญญาประกันภัยนั้น ถ้าผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยไว้ในวันไซ้ร้ ท่านว่า
ย่อมไม่ผูกพันคู่สัญญาแต่อย่างหนึ่งอย่างใด” หลักเรื่องส่วนได้เสียเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในสัญญา
ประกันชีวิต เป็นการแสดงให้เห็นว่าการประกันชีวิตนั้นไม่ได้เป็นการเอาชีวิตของตนเองหรือผู้อื่นมา

เป็นเดิมพัน หรือไม่ใช่การพนันขั้นต่อไปในชีวิตของคุณ กล่าวคือ ผู้ที่เอาประกันชีวิตจะต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตของคุณคนที่เอาประกันชีวิตนั้น ส่วนได้เสียในที่นี้คือ ถ้าหากเหตุการณ์เสี่ยงภัยเกิดขึ้นแก่ชีวิตคุณฝ่ายหนึ่งจะเสียผลประโยชน์ ถ้าเหตุการณ์นั้นไม่เกิดขึ้นคุณฝ่ายนั้นก็จะได้ไม่ได้รับผลใดๆ เหตุที่มีการกำหนดว่าต้องมีส่วนได้เสียในการเอาประกันชีวิต ก็เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการอาศัยชีวิตของตนเองหรือผู้อื่นเป็นเครื่องมือในการเสี่ยงโชคหรือการพนัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเจตนาร้ายหรือประทุษร้ายต่อชีวิต เพื่อหวังผลประโยชน์จากเงินที่เอาประกันไว้หลักส่วนได้เสียในการเอาประกันชีวิตนอกจากเป็นแนวคิดทางกฎหมายในการทำประกันชีวิตแล้ว ยังเป็นแนวคิดทางศีลธรรม อันก่อให้เกิดการยับยั้งความคิดอยากได้ผลประโยชน์จากการทุจริตในการทำประกันชีวิตอีกด้วย

ส่วนได้เสียในการเอาประกันชีวิตแยกพิจารณาได้ ๒ ประการคือ

๑. การเอาประกันชีวิตตนเอง คือ ตนเองเป็นผู้เอาความทรงชีพหรือการมรณะของตนเอง เป็นเหตุในการให้บริษัทรับประกันใช้เงินจำนวนที่เอาประกันไว้ ผู้เอาประกันย่อมมีสิทธิในการเอาประกันชีวิตตนเองได้เสมอ เพราะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชีวิตตนเอง การเอาประกันชีวิตของตนเองของผู้เอาประกันนั้น ผู้เอาประกันจะเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันเองหรือให้บุคคลอื่นชำระเบี้ยให้ก็ได้ถ้าบุคคลนั้นไม่ได้รับผลประโยชน์จากสัญญาประกันชีวิตนั้นไม่ได้รับผลประโยชน์จากสัญญาประกันภัย โดยผู้เอาประกันอาจกำหนดจำนวนเงินที่ตัวเองต้องการให้บริษัทรับประกันชีวิตใช้จำนวนเงินให้กับตนเองหรือผู้รับผลประโยชน์โดยไม่จำกัด ทั้งนี้เนื่องจากชีวิตของมนุษย์นั้นไม่อาจตีค่าหรือประเมินออกมาเป็นมูลค่าได้ ดังนั้นในการกำหนดจำนวนเงินเอาประกันนั้น จึงอาศัยปัจจัยหลายอย่างในการพิจารณา เช่น เรามีความสามารถจ่ายเบี้ยประกันภัยได้เป็นจำนวนเท่าใด เรามีความสามารถในการหาเลี้ยงครอบครัวได้มากขนาดไหน หรือหากเราเสียชีวิตครอบครัวจะขาดรายได้ไปเท่าใด เป็นต้น ในกรณีการเอาประกันชีวิตตนเองนี้ ผู้เอาประกันชีวิต (Policy Holder) และผู้ถูกเอาประกันชีวิต (Insured) ก็จะเป็นบุคคลคนเดียวกัน

๒. การเอาประกันชีวิตผู้อื่น คือ ผู้เอาประกันอาศัยความทรงชีพหรือการมรณะของบุคคลอื่น หรือเรียกว่าผู้ถูกเอาประกันเป็นเหตุในการให้บริษัทรับประกันใช้เงินจำนวนที่เอาประกันไว้ในการเอาประกันชีวิตบุคคลอื่นนั้น เราสามารถเป็นผู้จัดการและจ่ายเบี้ยประกันให้กับบุคคลอื่นได้ แต่ต้องพิจารณาว่าเรามีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลนั้นหรือไม่ โดยมีข้อพิจารณาดังนี้

๒.๑ ความสัมพันธ์ทางครอบครัว (Family Relationships) ผู้เอาประกันและบุคคลที่ถูกเอาประกันนั้นต้องมีความสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะทางสายโลหิต หรือโดยการสมรส ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์ในขนาดที่ว่าหากบุคคลที่เราเอาประกันชีวิตไว้นั้นเสียชีวิตลงเราจะต้องได้รับความสูญเสียหรือต้องรับผิดชอบหากบุคคลนั้นเสียชีวิต ส่วนได้เสียของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันทางครอบครัวแบ่งออก ได้ดังนี้

บิดามารดา ผู้เป็นบุตรย่อมมีความสัมพันธ์กับบิดามารดา เพราะนอกจากเป็นผู้ให้กำเนิดแล้ว บิดามารดายังเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูให้เราเติบโต สนับสนุนให้ได้รับการศึกษา นอกจากนี้ บิดามารดายังมีความสำคัญต่อจิตใจและความรู้สึกของเราด้วย ดังนั้นเราจึงสามารถเอาประกันชีวิตของบิดามารดาของเราได้

สามิภรรยา ความสัมพันธ์ระหว่างสามิและภรรยานั้นเป็นความสัมพันธ์กันทั้งทางกฎหมาย และทางส่วนตัว ทางกฎหมายนั้นในกรณีที่สามิและภรรยาจดทะเบียนสมรสกันย่อมมีผลต่อการกระทำทางนิติกรรมบางอย่างของอีกฝ่าย เช่น สิ้นสมรส การกู้ยืม เป็นต้น ในทางส่วนตัว สามิภรรยา ย่อมมีความสัมพันธ์กันทั้งทางกายและจิตใจ เพราะสามิและภรรยาต่างฝ่ายต่างมีหน้าที่ดูแลและซึ่งกันและกัน ดังนั้นหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียชีวิต ย่อมมีผลกระทบต่ออีกฝ่ายหนึ่งแน่นอน ดังนั้นสามิและภรรยาจึงสามารถเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้

บุตร เมื่อบิดามารดาเป็นผู้เลี้ยงดูและสนับสนุนให้บุตรมีการศึกษาที่ดี ก็เพื่อให้มีอาชีพการงานและอนาคตที่ดี และหวังว่าเราจะสามารถพึ่งพาบุตรให้คอยดูแลเอาใจใส่ในช่วงที่เราไม่สามารถประกอบอาชีพได้หรือหรือตอบแทนบุญคุณในยามที่เราแก่ชรา หากบุตรเสียชีวิตลงไป บิดามารดาก็ขาดคนเลี้ยงดู ย่อมได้รับผลกระทบในเรื่องของรายได้ และจิตใจ ดังนั้นเราจึงสามารถเอาประกันชีวิตของบุตรเราได้ เช่นกัน

ญาติ ถึงแม้ในกฎหมายจะไม่ได้บัญญัติไว้ว่าบุคคลที่มีความสัมพันธ์เป็นญาติกันนั้น ถือว่ามีส่วนได้เสียกันพอที่จะเอาประกันได้หรือไม่ แต่ตามกฎหมายได้ระบุเกี่ยวกับลำดับทายาทโดยธรรมในการรับมรดก ซึ่งได้แก่ พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน พี่น้องร่วมบิดาหรือมารดาเดียวกัน ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ซึ่งบุคคลเหล่านี้ก็คือญาติความหมายโดยทั่วไปในสังคมไทย แต่จะให้ญาติเหล่านี้เอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันนั้น ยังไม่น่าจะให้ได้ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะได้รับความเสียหายหรือผลกระทบหากอีกฝ่ายหนึ่งเสียชีวิตลง เช่น ป้าเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูผู้เอาประกันชีวิตตั้งแต่เด็ก เนื่องจากพ่อแม่ทอดทิ้ง หากป้าเสียชีวิตก็จะทำให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับผลกระทบและเดือดร้อน ดังนั้นผู้เอาประกันจึงสามารถเอาประกันชีวิตของป้าตัวเองได้ เป็นต้น

๒.๒ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Business Relationships) การที่ผู้เอาประกันและผู้ถูกเอาประกันจะสามารถเอาประกันซึ่งกันและกันได้ นั้น ความสัมพันธ์ในทางธุรกิจต้องมีถึงระดับที่ว่าหากบุคคลหนึ่งเสียชีวิต จะส่งผลกระทบต่อความเสียหายถึงอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งจำเป็นต้องมีการพิสูจน์ถึงส่วนได้เสียในการเอาประกันนั้น ความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ถือว่าอาจมีส่วนได้เสียซึ่งกันและกัน มีดังนี้

เจ้าหนี้กับลูกหนี้ เจ้าหนี้อาจมีส่วนได้เสียในชีวิตของลูกหนี้ เพราะเมื่อลูกหนี้เสียชีวิต เจ้าหนี้ก็หมดโอกาสได้หนี้ตามมูลค่าที่ลูกหนี้ต้องชดใช้โดยเฉพาะหากทรัพย์สินที่เป็นมรดกของลูกหนี้ไม่มี หรือไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้ เช่น นายเอเป็นหนี้นายบีเป็นจำนวนเงินสามแสนบาท โดยนายบีได้ทำสัญญากับนายเอไว้ว่าจะผ่อนชำระหนี้ที่ติดค้างนายเอปีละหนึ่งแสนบาทเป็นระยะเวลาสามปีโดยไม่มีทรัพย์สินหรือหลักทรัพย์ใดๆ เป็นหลักประกัน หากนายบีเสียชีวิตลงในปีที่สอง หนี้ส่วนที่เหลือที่นาย บีติดค้างนายเออยู่ก็ตกไปเป็นภาระให้กับทายาทของนายบี ซึ่งหากนายบีไม่ได้มีมรดกไว้ให้แก่ทายาท เจ้าหนี้ก็อาจสูญหนี้ส่วนที่เหลือได้ดังนั้นเจ้าหนี้จึงสามารถเอาประกันในชีวิตลูกหนี้ได้ เพราะถือว่า หากลูกหนี้เสียชีวิตลงเจ้าหนี้ก็จะสูญเสียนั้นจำนวนนั้นได้แต่วงเงินในการเอาประกันชีวิตลูกหนี้นั้น ต้องไม่เกินจำนวนวงเงินที่ลูกหนี้ติดค้างเจ้าหนี้อยู่ เพราะมีฉะนั้นมูลค่าของการใช้เงินกรณีที่ลูกหนี้เสียชีวิตจะสูงกว่าเงินที่ลูกหนี้ติดค้างอยู่ ซึ่งอาจเป็นเหตุจูงใจให้เจ้าหนี้ประทุษร้ายต่อชีวิตลูกหนี้

เพื่อหวังเอาจำนวนเงินประกันที่สูงกว่า

ในขณะที่เดียวกันหากเจ้าหนี้เสียชีวิตลง ลูกหนี้ก็มิได้รับผลกระทบจากการเสียชีวิตของเจ้าหนี้ ดังนั้น ลูกหนี้จึงไม่สามารถเอาประกันเจ้าหนี้ได้เพราะถือว่าลูกหนี้ไม่มีส่วนได้เสียในชีวิตเจ้าหนี้ ถึงแม้ว่าในตอนที่เจ้าหนี้มีชีวิตอยู่นั้นจะมีความเมตตากรุณาผ่อนผันการชำระหนี้ให้ลูกหนี้ก็ตาม เพราะถือว่าเป็นเรื่องในทางศีลธรรมเท่านั้น

นายจ้างกับลูกจ้าง นายจ้างกับลูกจ้างย่อมมีส่วนได้เสียในชีวิตซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ขึ้นกับว่า นายจ้างนั้นมีบทบาทและความสำคัญแค่ไหนในธุรกิจที่นายจ้างนั้นจ้างลูกจ้างทำงาน และลูกจ้างเองมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของนายจ้างมากเพียงใดในธุรกิจบางประเภท เช่น การวิจัยคิดค้น สินค้าบางอย่างที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล หากลูกจ้างที่มีความเชี่ยวชาญในการผลิต สินค้าเสียชีวิตลง ก็อาจทำให้ธุรกิจของนายจ้างหยุดชะงักได้ กว่าที่จะหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมาทดแทน ได้ หากเป็นเช่นนี้สามารถถือได้ว่าตัวลูกจ้างมีความสำคัญต่อการธุรกิจของนายจ้าง ซึ่งนายจ้าง สามารถเอาประกันชีวิตของลูกจ้างได้ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของจำนวนเงินที่สามารถ เอาประกันในชีวิตลูกจ้าง เพื่อไม่ให้มีมูลค่าที่สูงเกินกว่ามูลค่าความเสียหายทางธุรกิจของนายจ้างหาก ลูกจ้างเสียชีวิตลง เพื่อป้องกันไม่ให้มีเหตุจูงใจในการประทุษร้ายต่อชีวิตลูกจ้างเพื่อหวังผลประโยชน์ จากมูลค่าเงินเอาประกันที่บริษัทประกันจะชดใช้ให้ แต่หากนายจ้างเสียชีวิตลง ผลกระทบที่ลูกจ้างได้รับจากการเสียชีวิตของนายจ้างอาจไม่มีมูลเหตุ เพียงพอต่อส่วนได้เสียในชีวิตที่ลูกจ้างจะสามารถเอาประกันชีวิต เพราะส่วนได้เสียในธุรกิจนั้น ลูกจ้างจะได้รับผลกระทบน้อยกว่า อาจเพียงแค่ธุรกิจหยุดชะงักไม่นาน หรือผลกระทบที่ร้ายแรงที่สุดก็คือลูกจ้างต้องตกงาน ซึ่งถือว่าลูกจ้างยังมีโอกาสในการหางานใหม่ได้ไม่ถึงกับล้มละลาย อีกทั้ง การดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป มักมีผู้บริหารธุรกิจที่สามารถทำงานทดแทนนายจ้าง เช่น ทายาทของนายจ้างหรือหุ้นส่วนนายจ้างก็สามารถเข้ามาบริหารจัดการแทนได้ หากนายจ้างเสียชีวิตลงหนี้มูลค่าการเอาประกันนั้น ความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ถือว่าอาจมีส่วนได้เสียซึ่งกัน

หุ้นส่วน บุคคลที่มีหุ้นส่วนในธุรกิจเดียวกัน ย่อมมีส่วนได้เสียในชีวิตซึ่งกันและกัน เพราะ หากหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งเสียชีวิตลง หุ้นส่วนที่เหลืออาจต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้สินที่มีอยู่แทนด้วย หรือการดำเนินธุรกิจที่ต้องอาศัยการติดต่อลงทุนของหุ้นส่วน ซึ่งหากหุ้นส่วนคนนั้นเสียชีวิตก็ทำให้การลงทุนหยุดชะงัก ดังนั้นหุ้นส่วนธุรกิจจึงสามารถเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้วงเงินที่สามารถเอาประกันได้ต้องไม่เกินมูลค่าความเสียหายทางธุรกิจในกรณีที่หุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งเสียชีวิตลง

ผู้ที่มีความรับผิดชอบร่วมกัน หากบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีความรับผิดชอบในกิจกรรมใดๆ นอกเหนือจากทางธุรกิจร่วมกัน ซึ่งการเสียชีวิตของบุคคลอีกฝ่ายอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลที่เหลืออยู่ได้ คือบุคคลที่เหลือต้องรับผิดชอบแทนในส่วนที่บุคคลที่เสียชีวิตรับผิดชอบอยู่ กรณีเช่นนี้ ถือว่าบุคคลกลุ่มนั้นย่อมมีส่วนได้เสียซึ่งกันและกัน เช่น กรณีนายเอและนายบีเป็นลูกหนี้ร่วมกัน หากนายเอเสียชีวิต นายบีย่อมต้องชดใช้หนี้ทั้งหมด ดังนั้นทั้งนายเอและนายบีจึงสามารถเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้

กรณีการเอาประกันชีวิตผู้อื่นนี้ ผู้เอาประกัน (Policy Holder) และผู้ถูกเอาประกันชีวิต (Insured) จะมีใช้บุคคลคนเดียวกัน

หลักเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตอย่างยิ่งของคู่สัญญา (Principle of The utmost Good Faith)

ในการทำสัญญาทั่วไปจะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยสองฝ่ายเป็นคู่สัญญากัน ซึ่งตามปกติคู่สัญญาต้องมีโอกาสในการพิจารณาคู่สัญญาอีกฝ่ายของตนว่ามีความเหมาะสมที่จะเป็นคู่สัญญาในการทำสัญญาได้หรือไม่ ดังนั้นคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะต้องมีความจริงใจในการทำสัญญาเพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่คู่สัญญา โดยการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของตนเองให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาประกอบการตัดสินใจในการทำสัญญานั้นเอง การทำสัญญาประกันชีวิตก็เช่นกัน เป็นการตกลงกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายคือผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประกันชีวิต ดังนั้นผู้เอาประกันชีวิตจึงต้องเปิดเผยความจริงเกี่ยวกับสถานะต่างๆ ของตนเองที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้รับประกันให้ทราบ ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๖๕ บัญญัติว่า “ถ้าในเวลาทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ดี หรือในกรณีประกันชีวิตบุคคลอันการใช้เงินยอมอาศัยความทรงชีพหรือมรณะของเขานั้นก็ดี รู้อยู่แล้วละเว้นเสียไม่เปิดเผยข้อความจริงซึ่งอาจจะได้ใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีกหรือให้บอกปิดไม่ยอมทำสัญญา หรือว่ารู้อยู่แล้วแถลงข้อความนั้นเป็นเท็จไซ้ร้ ท่านว่าสัญญานั้นเป็นโมฆียะ

ถ้ามิได้ใช้สิทธิบอกล้างภายในกำหนดเดือนหนึ่งนับแต่วันที่ผู้รับประกันภัยทราบมูลอันจะบอกล้างได้ก็ดี หรือมิได้ใช้สิทธินั้นภายในกำหนดห้าปีนับแต่วันทำสัญญาก็ดี ท่านว่าสิทธินั้นเป็นอันระงับสิ้นไป”

จากกฎหมายดังกล่าว จึงแบ่งได้เป็น ๒ กรณีคือ

๑. กรณีละเว้นไม่เปิดเผยความจริง
๒. กรณีรู้ความจริงแต่แถลงความเท็จ

จากหลักกฎหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าหากผู้เอาประกันชีวิตละเว้นไม่เปิดเผยความจริงแก่ผู้รับประกันชีวิต หรือรู้ความจริงนั้นอยู่แล้วแต่แถลงความเท็จต่อผู้รับประกันชีวิต ถือว่าผู้เอาประกันชีวิตไม่มีความสุจริตในการแจ้งข้อมูลหรือสถานะที่แท้จริงของตนเอง จะมีผลต่อสัญญาการทำประกันชีวิตของทั้งสองฝ่าย คือ อาจทำให้สัญญานั้นไม่มีผลผูกพันทางกฎหมายหรือสัญญาเป็น โมฆียะ ดังนั้นหน้าที่ของคู่สัญญาในการประกันคือผู้เอาประกันชีวิตจึงต้องมีความสุจริตในการแถลงความจริง หรือเปิดเผยข้อมูลของตนเองให้แก่ทางผู้รับประกันทราบ เพื่อให้ผู้รับประกันพิจารณาข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในตัดสินใจว่าจะตกลงรับประกันชีวิตตามที่ผู้เอาประกันชีวิตได้แสดงความจำนงมาหรือไม่ หรือเรียกว่าการ

พิจารณารับประกัน (Underwriting)

ในการพิจารณารับประกัน ผู้พิจารณารับประกัน (Underwriter) จะพิจารณาถึงความเหมาะสมของผู้เอาประกันจากข้อมูลที่ผู้เอาประกันได้แถลงมาว่าสามารถรับประกันได้หรือไม่ โดยทั่วไป ผู้เอาประกันที่มีสุขภาพร่างกายและการดำเนินชีวิตปกติโดยทั่วไป ไม่มีความเสี่ยงต่อการ

เสียชีวิตหรืออัตรามรณะ (Mortality Rate) ที่สูงกว่าบุคคลทั่วไป ผู้พิจารณารับประกันมักจะพิจารณารับประกัน โดยให้ผู้เอาประกันรายนั้นจ่ายเบี้ยประกันแก่บริษัทผู้รับประกันในอัตราเบี้ยประกันปกติ แต่ถ้าผู้เอาประกันรายนั้นมีภาวะสุขภาพที่เป็นเหตุให้มีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต หรือมีการดำเนินชีวิตที่เสี่ยงต่อการเสียชีวิตสูงกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งการรับประกันผู้เอาประกันที่มีความเสี่ยงสูงในอัตราปกติก็อาจเกิดความเสียหายต่อผู้รับประกันได้ในกรณีนี้ผู้พิจารณารับประกันอาจพิจารณารับประกันผู้เอาประกันรายนั้นโดยการเพิ่มจะปกติบุคคลปกติถ้าผู้เอาประกันได้ปกปิดข้อมูลบางอย่างที่อาจมีผลต่อการพิจารณารับประกัน

ขั้นตอนการรับประกันชีวิต

ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ ๑ ตัวแทนจะติดต่อลูกค้าโดยการอธิบาย และให้ข้อมูลในการทำประกันชีวิต หากลูกค้าตัดสินใจเอาประกันตัวแทนจะส่งเอกสารและข้อมูลตามที่บริษัทฯ กำหนดต่อสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ฝ่ายพิจารณารับประกัน (Underwriter) อนุมัติ

ขั้นที่ ๒ หากเอกสารข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของลูกค้าเป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับประกัน บริษัทฯ จะอนุมัติการออกกรมธรรม์ให้ลูกค้า หากลูกค้าไม่ผ่านการอนุมัติ บริษัทฯ จะส่งเงินคืนให้ลูกค้าในราวประมาณ ๗ วันหลังวันพิจารณา

ขั้นที่ ๓ หลังจากกรมธรรม์ได้รับอนุมัติ บริษัทฯ จะจัดส่งกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกัน โดยขั้นตอนทั้งหมดตั้งแต่ลูกค้าเริ่มสมัครจนได้รับกรมธรรม์ จะใช้เวลาประมาณ ๕ ถึง ๑๐ วัน

อำนาจในการพิจารณารับประกัน

ฝ่ายพิจารณารับประกันจะเป็นผู้พิจารณารับประกันลูกค้าแต่ละราย โดยอำนาจในการพิจารณาจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้พิจารณารับประกันเป็นสำคัญ โดยหลักเกณฑ์การพิจารณานั้น แบ่งตามวงเงินเอาประกันและอายุของผู้ทำประกัน ซึ่งสามารถแบ่งลูกค้าออกเป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

๑. ประเภทไม่ต้องตรวจสุขภาพ เป็นลูกค้าที่อายุน้อย หรือมีวงเงินประกันต่ำ เช่น กลุ่มเยาวชน

๒. ประเภทต้องตรวจสุขภาพ เป็นลูกค้าที่มีอายุขึ้นมา หรือมีวงเงินเอาประกันสูง

ผู้ขอเอาประกัน (Proposed) คือผู้ที่ขอเสนอการซื้อความคุ้มครองหรือขอเอาประกันจากผู้รับประกันโดยการกรอกรายละเอียดข้อเท็จจริงในใบคำขอเอาประกันประกันชีวิต (Application Form หรือ Proposal Form) พร้อมทั้งชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้รับประกัน

ผู้ถือเอาประกัน (Insured) ผู้เอาประกันเป็นคู่สัญญาประกันชีวิตซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันว่าจะรับประกันได้หรือไม่ ตลอดจนมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาประกันชีวิต และเมื่อเกิดความสูญเสียกับร่างกายหรือชีวิตของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็จะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นเงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันหรือผู้รับผลประโยชน์ตามที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาประกันชีวิต

ผู้ถือกรมธรรม์ (Policy Holder) โดยทั่วไปผู้เอาประกันและผู้ถือกรมธรรม์จะเป็น

บุคคลเดียวกัน แต่ในกรณีที่มีการเอาประกันชีวิตผู้อื่น เช่น บิดาหรือมารดา เอาประกันชีวิตของลูกไว้ในกรณีเช่นนี้ ลูกคือผู้เอาประกันและบิดามารดาคือผู้ถือกรมธรรม์หรือ สามีเอาประกันชีวิตของภรรยา ในกรณีเช่นนี้ ภรรยาคือผู้เอาประกันและสามีคือผู้ถือกรมธรรม์

ผู้รับประกัน (Insurer) ผู้รับประกันเป็นคู่สัญญาประกันชีวิตซึ่งมีหน้าที่พิจารณารับประกันอย่างระมัดระวังและรอบคอบ และมีหน้าที่จ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้

ผู้รับผลประโยชน์ (Beneficiary) ผู้รับผลประโยชน์เป็นบุคคลที่พึงได้รับค่าสินไหมทดแทน หรือรับจำนวนเงินใช้ให้โดยผู้เอาประกันกำหนดให้เป็นผู้รับผลประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตที่ได้ทำขึ้น ผู้รับประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องกับสัญญาประกันชีวิตในฐานะที่จะรับค่าสินไหมทดแทนหรือ รับเงินที่ผู้รับประกันจะใช้ให้เท่านั้น มิใช่คู่สัญญาโดยตรงในสัญญาประกันชีวิต

เงินเอาประกัน หรือ ทุนประกัน (Sum Insured) คือจำนวนเงินที่ผู้รับประกันสัญญาว่าจะชดใช้หรือจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันหรือผู้รับผลประโยชน์ตามที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาประกันชีวิต

ระยะเวลาความคุ้มครอง (Cover Period) คือระยะเวลาที่ผู้รับประกันจะให้ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันชีวิต หากผู้เอาประกันชีวิตเสียชีวิตเสียชีวิตในระยะเวลาที่อยู่ในระหว่างระยะเวลาความ คุ้มครอง บริษัทผู้รับประกันชีวิตจะชดใช้ค่าสินไหมให้แก่ผู้รับผลประโยชน์

ระยะเวลาชำระเบี้ย (Premium Payment Period) คือระยะเวลาที่ผู้เอาประกันจะต้องชำระเบี้ยประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประกัน ซึ่งได้กำหนดเวลาไว้แน่นอนตามแบบประกันที่ผู้เอาประกันได้ เลือกความคุ้มครอง

แบบประกันชีวิต (Insurance Plan) คือผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่เสนอด้านแผนความคุ้มครองและผลประโยชน์ที่ผู้รับประกันได้ออกแบบมาเมื่อเสนอให้แก่ลูกค้า โดยการตั้งชื่อแบบประกันชีวิตแต่ละแบบนั้นอาจตั้งขึ้นตามวัตถุประสงค์ของแบบนั้นๆ หรืออาจตั้งคุณสมบัติเด่นๆ ของแบบประกันนั้น

ตามกฎหมายไทย สัญญาประกันภัยจะต้องมีลักษณะสำคัญอยู่ ๔ ประการ คือ

๑. เป็นสัญญาต่างตอบแทน คือ ทั้งผู้เอาประกันและผู้รับประกันต่างเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ ซึ่งกันและกัน ผู้เอาประกันเป็นลูกหนี้ที่ต้องชำระเบี้ยประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็เป็นลูกหนี้ที่ต้องชำระค่าสินไหมทดแทนหรือเงินจำนวนหนึ่งให้ในเมื่อมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นในอนาคตตามที่ระบุได้ในสัญญา

๒. เป็นสัญญาที่เสี่ยงโชคหรือเสี่ยงภัย (Aleatory Contract) กล่าวคือ การชำระหนี้ตามสัญญาจะกระทำต่อเมื่อมีเหตุการณ์อันไม่แน่นอนเกิดขึ้นในอนาคต โดยผู้เอาประกันภัยเสี่ยงโชคต้องชำระเบี้ยประกันภัยโดยหวังว่าถ้าภัยเกิดขึ้นก็จะได้รับค่าสินไหมทดแทนหากว่าภัยที่ระบุไว้ในสัญญาเกิดขึ้น

๓. เป็นสัญญาที่อาศัยความซื่อสัตย์อย่างยิ่งของคู่สัญญา (Utmost Good Faith) สัญญาประกันภัยนั้นย่อมอาศัยความซื่อสัตย์สุจริตต่อกัน ถ้าคู่สัญญานิ่งเฉยไม่เปิดเผยความจริงอาจทำให้ผู้รับประกันภัย เรียกเบี้ยประกันภัยที่สูงขึ้น หรือไม่ยอมทำสัญญา หรือเพียงแต่แถลงเท็จเท่านั้นก็ทำให้สัญญาเป็นโมฆียะได้

๔. เป็นสัญญาที่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือสัญญาประกันภัยนั้น กฎหมายมิได้บังคับให้ทำตามแบบแต่อย่างใด แต่ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๗ วรรค ๑ บัญญัติไว้ว่า “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น ถ้ามิได้มีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่ง ลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบหรือลายมือชื่อตัวแทนของฝ่ายนั้น เป็นสำคัญท่านว่าจะฟ้องร้องให้บังคับคดีหาได้ไม่”

เงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่สำคัญในสัญญาประกันชีวิต

การแถลงข้อความ (Representation)

- มีการกำหนดให้ใบคำขอเอาประกันชีวิต และใบแถลงสุขภาพ ซึ่งแนบติดกับกรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นสัญญาประกันภัย

- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๖๕ กำหนดไว้ว่า “ ถ้าในเวลาทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ดี หรือในกรณีสัญญาประกันชีวิตบุคคลนั้น การใช้เงินยืมมาค้ำยการทรงชีพหรือมรณะของเขานั้นก็ดี รู้อยู่แล้วละเว้นเสีย ได้เปิดเผยข้อความจริงซึ่งอาจจูงใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีก หรือให้บอกปิดไม่ยอมทำสัญญา หรือว่ารู้อยู่แล้ว แถลงข้อความนั้นเป็นเท็จไซ้ ท่านว่าสัญญานั้นเป็นโมฆียะ”

ระยะเวลาบอกล้างสัญญา (Incontestible Period)

- ในสัญญาประกันชีวิตทั่วไป กำหนดให้ระยะเวลาบอกล้างสัญญาเป็น ๒ ปี นับแต่วันที่สัญญามีผลบังคับ หรือ ๑ เดือนนับแต่ผู้รับประกันภัยทราบข้อมูลอันจะบอกล้างได้

- ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๖๕ วรรคสอง ได้กำหนดระยะเวลาบอกล้างสัญญา เนื่องจากการแถลงข้อความเท็จ และการปกปิดความจริงไว้เป็น ๕ ปี นับแต่วันทำสัญญาหรือ ๑ เดือน นับแต่ผู้รับประกันภัยทราบข้อมูล อันจะบอกล้างได้

- กรณีที่เป็นคุณกับประชาชน อาจใช้ข้อน้อยหรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ได้

การแถลงอายุคลาดเคลื่อน

แถลงต่ำกว่าความเป็นจริง

- ลดเงินเอาประกันภัยตามส่วน แถลงสูงกว่าความเป็นจริง
- บริษัทคืนเบี้ยประกันชีวิต แถลงนอกเหนือพิกัดการค้า
- สัญญาเป็นโมฆียกรรม

ระยะเวลาพิจารณาเอาประกันชีวิต (Free Look Period)

- กรมธรรม์ประกันชีวิตปกติ ๑๕ วัน
- Tele Marketing ๓๐ วัน ระยะเวลารอคอย (Waiting Period)
- ประกันสุขภาพ ๓๐ วัน
- อุตสาหกรรม ๑๘๐ วัน (๖ เดือน)

ระยะเวลาผ่อนผัน (Grace Period)

- ประเภทสามัญ ๓๐ วัน หรือ ๓๑ วัน
- ประเภทอุตสาหกรรม ๖๐ วัน

นับจากวันครบกำหนดชำระเบี้ยประกันภัย

การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย

- ต้องขอต่อภายใน ๕ ปี นับจากวันที่ขาดอายุ
- ผู้เอาประกันภัยต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง
- กรณีผู้เอาประกันภัย เลือกริธีเวนคืนเป็นเงินสดไปแล้ว ไม่สามารถขอต่ออายุ

กรมธรรม์ประกันภัยได้

การต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต ได้ ๒ แบบคือ

๑. การต่ออายุแบบธรรมดาหรือแบบย้อนหลัง ชำระเบี้ยตั้งแต่วัดที่ค้างชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย

๒. การต่อแบบพิเศษหรือแบบเปลี่ยนแปลงวันเริ่มสัญญาใหม่ชำระเบี้ยประกันภัยต่อจากที่ชำระไว้แล้ว โดยปรับเบี้ยประกันภัยใหม่ให้สูงขึ้นตามอายุของผู้เอาประกัน ณ วันเริ่มสัญญาใหม่

สรุป

แนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง เศรษฐกิจและสังคม ได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้เพื่อการวิจัยจะได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เพื่อให้เห็นกรอบของคุณภาพชีวิตที่ดีควรมีและเป็นอย่างไร ตามนิยามจากสายวิชาการที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก ต่อด้วยแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นอันเป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์และองค์กร อีกทั้งมนุษย์ที่มีต่อองค์กร ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต ในบริบทภาคเศรษฐกิจ การทำธุรกิจประกันชีวิตจึงวางอยู่บนพื้นฐานของการเชื่อมั่น ตลอดทั้งแนวคิดเกี่ยวกับประกันชีวิต อันเป็นการอธิบายถึงหลักการ รูปแบบ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ครอบคลุมนั่นเอง

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย มีขอบเขตด้านเนื้อหาเน้นศึกษามาตรการและวิธีการของการประกันชีวิตและรูปแบบผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพ และขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ บุคลากร บริษัท ทิพยประกันชีวิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับสูงจำนวน ๓ คน จากธนาคาร ลูกค้า และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะพิจารณาจากสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงทุกมิติ ดังนี้

๑. การดำเนินการวิจัยจะเป็นการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ รวมทั้งจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

๒. สำหรับข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่าง ๆ จากนั้น นำข้อมูลที่ได้จากทั้งข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าว มาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการการประกันชีวิตที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมในบทที่ ๔ ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับกระบวนการในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานนั้น งานวิจัยนี้ได้กำหนดใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยกระบวนการสัมภาษณ์แบบชี้แนะ (Guided Interview) อันเป็นกระบวนการสัมภาษณ์ที่ไม่มีรูปแบบข้อคำถามที่ตายตัวหรือกระบวนการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะที่ไม่มีข้อคำถามที่เป็นมาตรฐาน (Unstructured or Unstandardized Interview) กล่าวคือเป็นการกระบวนการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่

นำมาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อย่างชัดเจน เพียงแต่มีการกำหนดลักษณะของข้อความที่มีลักษณะเปิดกว้างมีความยืดหยุ่นและมีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบในการชี้แนะในกระบวนการสัมภาษณ์โดยที่ลักษณะของข้อความ โดยนำมาประมวลเป็นแนวทางในการเขียนวิเคราะห์และรายงานเชิงพรรณนา เพื่อนำไปวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนต่อไป

สำหรับกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นำมาใช้ ได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน ๒ ลักษณะอันได้แก่กระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์และกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มโดยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ให้เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการเชิงคุณภาพอันมีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (Secondary Data) ประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการรายงาน บทความและผลงานวิจัยประเภทต่างๆ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหรือสร้างแบบสัมภาษณ์เจาะลึกรวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นส่วนประกอบในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับแนวทางประการสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากองค์กรหรือบุคคลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างสำหรับครั้งนี้ เพื่อขอสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลโดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์โดยการขออนุญาตก่อน

แบบคำถามที่ให้สัมภาษณ์

๑. การจัดการประกันภัยชีวิตที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ควรมีลักษณะอย่างไร

๒. การเตรียมความพร้อมในการจัดการประกันภัยชีวิตที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ควรมียุทธศาสตร์ในการจัดการอย่างไร

๓. แต่ละหน่วยงานรับรู้ เข้าใจ ถึง ปัญหาและสถานการณ์ที่ต้องวางวิสัยทัศน์ระยะยาวอย่างไร
๔. รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมควรเป็นอย่างไร
๕. แนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง เศรษฐกิจและสังคม
๗. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการการประกันภัยชีวิต

การเก็บและประมวลข้อมูล

การเก็บและประมวลข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จดบันทึก บันทึกเทป สังเกตการณ์ แล้วนำข้อมูลมาเรียบเรียงตามประเด็นคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงในการทำการวิจัย และทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครบถ้วนต่อประเด็นคำถาม จากนั้นนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบการเขียนแบบพรรณนาในประเด็นต่าง ๆ ที่ครอบคลุม สามารถนำเสนอเป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะเชิงประจักษ์ได้ ในบทที่ ๔ และ ๕ ต่อไป

บทที่ ๔

แนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

ในบทนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ จากการเก็บข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้ระบุไปแล้วในบทที่ผ่านมา ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยได้สังเขปและเรียบเรียงเป็นประเด็นหัวข้อ สารสำคัญและประโยชน์จากการทำประกันชีวิต สรุปสาระสำคัญของการประกันชีวิต ประโยชน์จากการทำประกันชีวิต และมาตรการและรูปแบบการประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีเนื้อหา ดังนี้

สารสำคัญและประโยชน์จากการทำประกันชีวิต

สรุปสาระสำคัญของการประกันชีวิต

๑. ลักษณะของสัญญา

การประกันภัย เป็นการตกลงกันของบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้รับประกันภัย (บริษัท) กับ ผู้เอาประกันภัย (ลูกค้า) ในรูปแบบของสัญญาที่เรียกว่า “สัญญาประกันภัย” หรือ “สัญญาประกันชีวิต” ซึ่งสัญญานี้จะเริ่มมีผลบังคับ นับตั้งแต่วันที่มีการตกลงรับประกันเกิดขึ้น และหลังจากที่ผู้รับประกันภัยได้ตอบตกลงรับประกันภัยแล้ว ก็จะออกเอกสารแสดงข้อตกลงของสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย (ลูกค้า) ไว้เป็นหลักฐาน โดยเอกสารนี้จะต้องมีเนื้อความที่มีการตกลงทำสัญญากันไว้ เราเรียกเอกสารนี้ว่า “กรมธรรม์ประกันภัย”

ผู้เกี่ยวข้องกับสัญญาประกันชีวิต มี ๓ ฝ่าย

๑. ผู้รับประกันภัย
๒. ผู้เอาประกันภัย
๓. ผู้รับประกันภัย

ผู้รับประกันภัย

๑. ผู้รับประกันภัยประเภทเปลี่ยนแปลงได้

โดยทั่วไปผู้รับประกันภัยจะเป็นประเภทนี้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้เอาประกันภัย โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้รับประกันภัย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีผลต่อเมื่อผู้มีอำนาจของบริษัทผู้รับประกันภัยเซ็นสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย

๒. ผู้รับประกันภัยประเภทเปลี่ยนแปลงไม่ได้

เป็นผู้รับประกันภัยประเภทที่ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อีก เว้นแต่จะได้รับความยินยอม ซึ่งสามารถกระทำได้โดยผู้เอาประกันภัยส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยและผู้รับประกันภัยได้แจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้รับประกันภัยว่าตนถือเอาประโยชน์จากกรมธรรม์ประกันภัยนี้

๒. สัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้นได้อย่างไร

๑. การขอเอาประกันภัย
๒. การพิจารณารับประกันภัย
๓. การตอบรับและออกกรมธรรม์ประกันภัย

๓. รูปแบบของการประกันชีวิต

- ๒ ชนิด คือ มีเงินปันผล ไม่มีเงินปันผล
- ๓ ประเภท คือ สามัญ อุตสาหกรรม กลุ่ม
- ๔ แบบพื้นฐาน คือ ชั่วระยะเวลา ตลอดชีพ สะสมทรัพย์ เงินได้

ประจำ

- ๒ แบบพิเศษที่มีการลงทุนเพิ่ม คือ Universal Life และ Unit Link

๓.๑ กรมธรรม์ประกันชีวิตแบ่งออกเป็น ๒ ชนิด

- ๓.๑.๑ ชนิดมีเงินปันผล
- ๓.๑.๒ ชนิดไม่มีเงินปันผล

เงินปันผล คือเงินที่จัดสรรมาจากส่วนเกินของผลกำไร ที่เกิดจากการ

ประกอบธุรกิจของบริษัท

การขอรับหรือใช้สิทธิ์ได้ ๔ วิธีคือ...

๑. รับเป็นเงินสด
๒. หักชำระเบี้ยประกันชีวิต
๓. สะสมไว้กับบริษัท
๔. ชื้อทุนประกันชีวิตเพิ่ม

๓.๒ กรมธรรม์ประกันชีวิต แบ่งเป็น ๓ ประเภท

๓.๒.๑ การประกันชีวิตประเภทสามัญ

- ๓.๒.๑.๑ ออกกรมธรรม์ ๑ ฉบับ ให้ผู้เอาประกัน ๑ คน
- ๓.๒.๑.๒ ผู้เอาประกันมีฐานะปานกลางถึงสูง
- ๓.๒.๑.๓ ทุนประกันเฉลี่ยตั้งแต่ปานกลาง-สูง
- ๓.๒.๑.๔ การชำระเบี้ยประกันภัยใช้รายปีเป็นหลัก
- ๓.๒.๑.๕ มีทั้งการแถลงและการตรวจสุขภาพ ขึ้นอยู่กับอายุ

, ทุนประกันภัยและประวัติสุขภาพ

- ๓.๒.๑.๖ มีเบี้ยประกันพิเศษได้
- ๓.๒.๑.๗ สิทธิ์โต้แย้งความไม่สมบูรณ์ของสัญญา ๒ ปี

๓.๒.๒ การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม

- ๓.๒.๒.๑ ออกกรมธรรม์ประกันภัย ๑ ฉบับ ให้ผู้เอา

ประกันภัย ๑ คน

- ๓.๒.๒.๒ ผู้เอาประกันภัยรายได้น้อย
- ๓.๒.๒.๓ ทุนประกันภัยเฉลี่ยต่ำ เบี้ยประกันภัยใช้รายเดือน

เป็นหลัก

๓.๒.๒.๔ ไม่มีการตรวจสุขภาพ ไม่มีเบี้ยประกันพิเศษ

๓.๒.๒.๕ มีระยะเวลาการรอคอย (๑๘๐วัน)

๓.๒.๓ การประกันชีวิตประเภทกลุ่ม

๓.๒.๓.๑ ให้ความคุ้มครอง ๕-๑๐ คนขึ้นไป ภายใต้กรมธรรม์

ประกันภัยฉบับเดียว

๓.๒.๓.๒ เหมาะสำหรับสร้างสวัสดิการให้กับพนักงาน

๓.๒.๓.๓ ทุนประกันภัยแต่ละบุคคล ขึ้นกับตำแหน่ง,

เงินเดือน, ลักษณะงาน

๓.๒.๓.๔ ไม่มีการตรวจสุขภาพ

๓.๒.๓.๕ เน้นคุ้มครองมรณกรรม ไม่มีการออมทรัพย์

๓.๒.๓.๖ มีการจ่ายเงินคืนตามประสบการณ์

การประกันกลุ่ม

- การชำระเบี้ยประกันภัยมี ๒ แบบคือ...

ของผู้มีสิทธิ์

๑. นายจ้างชำระทั้งหมด กรณีนี้ต้องมีลูกจ้างทำประกันภัย ๑๐๐เปอร์เซ็นต์

๗๕ เปอร์เซ็นต์ ของผู้มีสิทธิ์

๒. นายจ้างกับลูกจ้างร่วมกันชำระ กรณีนี้ต้องมีลูกจ้างทำประกันไม่ต่ำกว่า

หลัก

- บริษัทจะออกไปสำคัญ ให้สมาชิกทุกคนภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย

- นายจ้างหรือผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยเป็นผู้เรียกร้องผลประโยชน์

๓.๓ กรมธรรม์ประกันชีวิต แบ่งออกเป็นดังนี้

๓.๓.๑ แบบการประกันชีวิตที่เป็นพื้นฐานมี ๔ แบบ

(๑) การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา

- คล้ายกับการประกันวินาศภัยที่เป็นเบี้ยประกันสูญเปล่า

- มีระยะเวลาคุ้มครองที่แน่นอน เช่น ๕ ปี ๑๐ ปี เป็นต้น

- จะจ่ายทุนประกันภัยเฉพาะกรณีผู้เอาประกันเสียชีวิตในระหว่าง

สัญญาามีผลบังคับเท่านั้น

- เหมาะสำหรับบุคคลที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก ที่ต้องการความคุ้มครอง

สูง หรือคุ้มครองหนี้สินจากการเช่าซื้อ หรือต้องการความคุ้มครองระยะสั้น

(๒) การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ

- มีระยะเวลาคุ้มครองตลอดชีพ หรือจนถึง ผู้เอาประกันภัยมีอายุ ๙๐

ปีโดยจ่ายทุนประกันภัยให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือจ่ายทุนประกันภัยให้กับผู้

เอาประกันภัยเมื่ออายุ ๙๐ ปี

- มีทั้งความคุ้มครองและการออมทรัพย์

- เหมาะสำหรับคนที่ต้องการเงินทุนสำหรับค่าใช้จ่ายครั้งสุดท้ายของ

ชีวิต

- ชำระเบี้ยประกันภัยได้ ๓ แบบ...
 ๑. ชำระตลอดชีพ
 ๒. ชำระจำกัดระยะเวลา
 ๓. ชำระครั้งเดียว
- (๓) การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์
 - มีระยะเวลาประกันภัยแน่นอน เช่น ๑๐ ปี ๒๐ ปี หรือครบอายุ ๖๐ ปี
 - จ่ายทุนประกันภัยเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตหรืออยู่จนครบสัญญา
 - ประกอบด้วยการประกันสองแบบมารวมกัน คือแบบชำระระยะเวลา กับแบบสะสมทรัพย์แท้จริง
 - เหมาะสำหรับเป็นกองทุนการศึกษาให้กับบุตร
 - (๔) การประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ (บำนาญ)
 - เหมาะสำหรับบุคคลที่ต้องการเงินไว้ใช้จ่ายยามชรา อันเนื่องมาจากการสูญเสียรายได้ทางเศรษฐกิจ
 - มีระยะเวลาที่แน่นอนในการกำหนดวันเริ่มจ่ายเงินได้ประจำ (บำนาญ) เช่น ที่อายุ ๕๕, ๖๐ หรือ ๖๕ ปี
 - คู่สมรสรายได้ที่สม่ำเสมอเมื่อเกษียณอายุ, ทูพพลภาพ โดยบริษัท จ่ายเงินให้เป็นงวดๆ จนเสียชีวิตหรือสูงสุดไม่เกิน ๘๕ ปี (งวดรายเดือน ๓ เดือน ๖ เดือน หรือ ๑ ปี)
 - ส่งเบี้ยประกันภัยเป็นงวดๆ ไปจนถึงอายุที่ตกลงกันไว้ เช่น อายุ ๕๕ ปี หรือ ๖๐ ปี เป็นต้น
- ๓.๓.๒ แบบการประกันชีวิตแบบพิเศษที่มีการการลงทุนเพิ่ม เป็นการซื้อประกันชีวิตที่มีการลงทุนด้วย
 - (๑) แบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (Universal Life)
 - อีกชื่อหนึ่งคือ Flexible Premium Adjustable Life
 - เงินที่ผู้เอาประกันภัยได้รับ เท่ากับทุนประกันภัย + ผลประโยชน์จากผลตอบแทนจากการลงทุน ดังนั้น จึงได้รับเงินสูงกว่าเบี้ยประกันภัยเสมอ
 - บริษัทประกันชีวิตเป็นผู้บริหารการลงทุน
 - (๒) การประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link)
 - เบี้ยประกันชีวิตแยกเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความคุ้มครอง ส่วนที่นำไปลงทุนในกองทุนรวม และส่วนที่เป็นค่าใช้จ่าย-ค่าธรรมเนียมต่างๆ
 - ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้เลือกลงทุนในกองทุนรวมต่างๆ
 - เงินลงทุนที่ได้อาจน้อยกว่าหรือมากกว่าเบี้ยประกันภัยในส่วนลงทุน ดังนั้น เงินครบกำหนดที่ได้รับอาจน้อยกว่าเบี้ยประกันภัยที่จ่าย

๔. เงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่สำคัญในสัญญาประกันชีวิต

๔.๑ การแถลงข้อความ (Representation)

- มีการกำหนดให้ใบคำขอเอาประกันชีวิต และใบแถลงสุขภาพ ซึ่งแนบติดกับกรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นสัญญาประกันภัย

- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๕ กำหนดไว้ว่า “ถ้าในเวลาทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ดี หรือในกรณีสัญญาประกันชีวิต บุคคลนั้น การใช้เงินยอมอาศัยการทรงชีพหรือมรณะของเขานั้นก็ดี รู้อยู่แล้วละเว้นเสีย ได้เปิดเผยข้อความจริงซึ่งอาจจูงใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีก หรือให้บอกปิดไม่ยอมทำสัญญา หรือว่ารู้อยู่แล้ว แถลงข้อความนั้นเป็นเท็จไซ้ ท่านว่าสัญญานั้นเป็นโมฆียะ”

๔.๒ ระยะเวลาบอกล้างสัญญา (Incontestable Period)

- ในสัญญาประกันชีวิตทั่วไป กำหนดให้ระยะเวลาบอกล้างสัญญาเป็น ๒ ปี นับแต่วันที่สัญญาจะมีผลบังคับ หรือ ๑ เดือนนับแต่ผู้รับประกันภัยทราบข้อมูลอันจะบอกล้างได้

- ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๕ วรรคสอง ได้กำหนดระยะเวลาบอกล้างสัญญา เนื่องจากการแถลงข้อความเท็จ และการปกปิดความจริง ไว้เป็น ๕ ปี นับแต่วันทำสัญญา หรือ ๑ เดือน นับแต่ผู้รับประกันภัยทราบข้อมูล อันจะบอกล้างได้

- กรณีที่เป็นคุณกับประชาชน อาจใช้ข้อย่อยหรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ได้

๔.๓ การแถลงอายุคลาดเคลื่อน

(๑) แถลงต่ำกว่าความเป็นจริง

- ลดเงินเอาประกันภัยตามส่วน

(๒) แถลงสูงกว่าความเป็นจริง

- บริษัทคืนเบี้ยประกันชีวิต

(๓) แถลงนอกเหนือพิกัดการคำ

- สัญญาเป็นโมฆียกรรม

๔.๔ ระยะเวลาพิจารณาเอาประกันชีวิต (Free Look Period)

- กรมธรรม์ประกันชีวิตปกติ ๑๕ วัน

- Tele Marketing ๓๐ วัน

๔.๕ ระยะเวลารอคอย (Waiting Period)

- ประกันสุขภาพ ๓๐ วัน

- อุตสาหกรรม ๑๘๐ วัน (๖ เดือน)

๔.๖ ระยะเวลาผ่อนผัน (Grace Period)

- ประเภทสามัญ ๓๐ วัน หรือ ๓๑ วัน

- ประเภทอุตสาหกรรม ๖๐ วัน นับจากวันครบกำหนดชำระเบี้ย

ประกันภัย

๔.๗ การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย

- ต้องขอต่อภายใน ๕ ปี นับจากวันที่ขาดอายุ

- ผู้เอาประกันภัยต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง

- กรณีผู้เอาประกันภัย เลือกริธีเวนคืนเป็นเงินสดไปแล้ว ไม่สามารถขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยได้

การต่ออายุกรมธรรม์ฯ ได้ ๒ แบบคือ

๑.การต่ออายุแบบธรรมดาหรือแบบย้อนหลัง ชำระเบี้ยตั้งแต่งวดที่ค้างชำระทั้งหมดพร้อมดอกเบี้ย

๒.การต่อแบบพิเศษหรือแบบเปลี่ยนแปลงวันเริ่มสัญญาใหม่ชำระเบี้ยประกันภัยต่อจากที่ชำระไว้แล้ว โดยปรับเบี้ยประกันภัยใหม่ให้สูงขึ้นตามอายุของผู้เอาประกัน ณ วันเริ่มสัญญาใหม่

๔.๘ มูลค่ากรมธรรม์ประกันภัย

(๑) มูลค่าเวนคืนเงินสด (Cash Surrender Value)

(๒) มูลค่าใช้เงินสำเร็จ (Reduced Paid-Up)

(๓) มูลค่าขยายเวลา (Extended Term Insurance)

ตัวอย่าง ตารางมูลค่ากรมธรรม์ฯ แบบสะสมทรัพย์ ๑๐/๑๐ อายุ ๓๐ ปี ต่อจำนวนเงินเอาประกัน ๑,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๔-๑ มูลค่ากรมธรรม์

สิ้นปีกรมธรรม์ที่	มูลค่าเวนคืนเงินสด	มูลค่าใช้เงินสำเร็จ	การขยายเวลา		
			ปี	วัน	เงินเหลือ
๒	๕๘	๘๒	๒	๑๑๒	-
๓	๑๕๕	๒๒๘	๕	๖๘	-
๔	๒๕๘	๓๖๑	๖	-	๑๒๐
๕	๓๖๘	๕๑๑	๕	-	๒๘๕

(๑) มูลค่าเวนคืนเงินสด

จากช่องมูลค่าเวนคืนเงินสด ณ สิ้นปีที่ ๒ = ๕๘ ต่อจำนวนเงินเอาประกันภัย ๑,๐๐๐ บาท

วิธีคำนวณ

- ถ้าจำนวนเงินเอาประกันภัย ๑,๐๐๐ บาท จะมีมูลค่าเวนคืนเงินสด ๕๘ บาท

- ถ้าจำนวนเงินเอาประกันภัย ๑๐๐,๐๐๐ บาทจะมีมูลค่าเวนคืนเงินสด

$$(๕๘ \times ๑๐๐,๐๐๐) / ๑,๐๐๐ = ๕,๘๐๐ \text{ บาท}$$

ดังนั้นถ้าผู้เอาประกันภัยขอเงินสด ณ สิ้นปีที่ ๒ จะได้รับเงิน = ๕,๘๐๐ บาท

(๒) มูลค่าใช้เงินสำเร็จ

จากข้อมูลค่าใช้จ่ายสำเร็จ ณ สิ้นปีที่ ๒ = ๘๒ ต่อ ๑,๐๐๐ บาท

วิธีคำนวณ

- ถ้าจำนวนเงินเอาประกันภัย ๑,๐๐๐ บาทจะมีมูลค่าใช้จ่ายสำเร็จ ๘๒ บาท
- ถ้าจำนวนเงินเอาประกันภัย ๑๐๐,๐๐๐ บาท
- จะมีมูลค่าใช้จ่ายสำเร็จ = $(๘๒ \times ๑๐๐,๐๐๐) / ๑,๐๐๐ = ๘,๒๐๐$ บาท

หมายความว่านับตั้งแต่สิ้นปีที่ ๒ จนครบสัญญาในปีที่ ๑๐ หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเงินเอาประกันให้ = ๘,๒๐๐ บาท และหากผู้เอาประกันภัยไม่เสียชีวิตจนกระทั่งครบสัญญา บริษัทก็จะจ่ายเงินจำนวน ๘,๒๐๐ บาทนี้ให้เช่นกัน

(๓) มูลค่าขยายเวลา

จากข้อมูลค่าขยายเวลา ณ สิ้นปีที่ ๒ ผู้เอาประกันภัยสามารถขยายเวลาความคุ้มครองออกไปเป็นเวลา ๒ ปี ๑๑๒ วัน โดยไม่มีเงินครบกำหนด หมายความว่า ผู้เอาประกันภัยจะได้รับความคุ้มครองเท่ากับจำนวนเอาประกันเดิมนับตั้งแต่สิ้นปีที่ ๒ เป็นต้นไปอีก ๒ ปี ๑๑๒ วัน คือหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในช่วงเวลาดังกล่าว บริษัทจะจ่ายเงินเอาประกันให้ ๑๐๐,๐๐๐ บาท แต่หากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบระยะเวลาที่ขยายออกไปก็จะได้ไม่ได้รับอะไรเลย เพราะในกรณีนี้ไม่มีเงินจ่ายเมื่อครบกำหนด (ไม่มีเงินชองเงินเหลือ)

๔.๙ การกู้ยืมเงินโดยมีกรรมธรรม์ประกันภัยเป็นประกัน

ผู้เอาประกันภัยสามารถกู้เงินได้ไม่เกินมูลค่าเวนคืนเงินสดในวันที่กู้

- กู้เพื่อชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ (Automatic Premium Loan)

- กู้เป็นเงินสด

๕. เบี้ยประกันชีวิต

๕.๑ ปัจจัยในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันชีวิต โดยอาศัยปัจจัย ๓ ประการ คือ...

(๑) อัตราภาระ คือ อัตราการเสียชีวิตของผู้เอาประกันภัยแยกตาม เพศ, อายุ

(๒) ดอกเบี้ยที่คาดว่าจะได้รับจากการลงทุน

(๓) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

จาก ๓ ปัจจัยนี้ กรณีเกิดกำไร จะนำมาซึ่งเงินปันผลที่จ่ายคืนผู้เอาประกันภัยในกรณีเป็นการประกันภัยชนิดจ่ายเงินปันผล

๕.๒ การชำระเบี้ยประกันชีวิต

การชำระเบี้ยประกันภัย

(๑) ชำระครั้งเดียว (Single Premium)

(๒) ชำระเป็นระยะเวลา (Limited Payment) : กำหนดชำระ ๑๐ ปี ๑๕ ปี ๒๐ ปี หรือตลอดชีพ แล้วกำหนดจ่ายเป็นรายปี ราย ๖ เดือน ราย ๓ เดือน หรือรายเดือน ซึ่งผู้เอาประกันภัยสามารถติดต่อบริษัทเพื่อขอเปลี่ยนวิธีชำระได้

๖. วิธีรับเงินครบกำหนด หรือค่าสินไหมการประกันชีวิต

- (๑) รับเป็นเงินก้อน
- (๒) รับเป็นงวดๆ (รายเดือน/รายปี)

๗. เงินสำรองประกันชีวิต

คือจำนวนเงินที่บริษัทจัดสรรไว้ (จากเบี้ยประกันภัย) ตามความผูกพันของกรมธรรม์ประกันภัยรวมกับดอกผลที่ได้จากการลงทุน อันจะทำให้บริษัทสามารถจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

- (๑) ทำให้เกิดสิทธิ์ต่างๆเมื่อมี “มูลค่ากรมธรรม์ประกันชีวิต” เกิดขึ้นแล้ว
- (๒) ไม่มีในการประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา

(๓) การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เมื่อครบกำหนดสัญญา เงินสำรองจะ

เท่ากับจำนวนเงินเอาประกันชีวิตพอดี

ประโยชน์จากการทำประกันชีวิต

ประโยชน์จากการทำประกันภัยมีมากมายหลายด้าน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

๑. ด้านการลงทุน

ประกันชีวิตเปรียบเสมือนหลักทรัพย์ชนิดหนึ่งเช่นกัน เนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับดอกผลเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินทั่วไป ในส่วนที่แตกต่างกันคือ จะมีระเบียบวิธีการ เงื่อนไข และอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน การประกันชีวิตนั้นแม้ได้ผลตอบแทนต่ำกว่าการลงทุนบางประเภท แต่ก็นับว่าเป็นรายได้ที่แน่นอน มีความเสี่ยงต่ำและเชื่อมั่นได้ว่าต้นทุนไม่สูญหายไปด้วย

๒. ด้านการออม

ลักษณะการออมของการทำประกันภัยนั้น จะเป็นในลักษณะแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตเมื่อครบระยะเวลาตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้ ก็จะได้เงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย นับได้ว่าเป็นการออมเพื่อไว้ใช้จ่ายยามชราก็ได้ หรือออมไว้เพื่อเก็บเป็นทุนการศึกษาของบุตรหลาน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างค่านิยมให้คนรู้จักประหยัด และมีความรับผิดชอบต่อครอบครัวอีกด้วย

๓. ด้านการให้ความคุ้มครอง

การทำประกันชีวิตจะช่วยบรรเทา ความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้ง เรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัวนั้น

๔. ด้านการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต

การประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างความมั่นคงของรายได้ให้แก่ผู้เอาประกันได้ ในกรณีการทำประกันการเจ็บป่วย หรือการประกันอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด ผู้เอาประกันจะได้เงินทดแทน

เพื่อใช้ในการเลี้ยงชีพตน ในกรณีทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงได้ ในกรณีการทำประกันชีวิตเพื่อเลี้ยงชีพยามชรา ผู้เอาประกันก็สามารถมีรายได้เพื่อเลี้ยงชีพไปจนตลอดชีวิตเช่นกัน

๕. ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

เนื่องจากรัฐบาลได้ให้การส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น ผู้ที่ทำประกันชีวิตก็สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตของบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยไปใช้เป็นค่า ลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนหันมาสนใจการทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น เพื่อความมั่นคงในชีวิตของประชาชนทั่วไป

๖. ด้านอื่นๆ

การทำประกันชีวิตเปรียบเสมือนการเตรียมเงิน ไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดระยะเวลาตั้งแต่ ๓ ปี ขึ้นไป ก็จะมีมูลค่าเงินสด หากผู้เอาประกันมีความจำเป็นทางการเงินก็สามารถขอกู้เงินจำนวนหนึ่งตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไปใช้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำได้

๔.๑.๓ ข้อดีของการทำประกันชีวิตที่น่าสนใจ

ข้อแรก : ประกันชีวิตจะช่วยสร้างหลักประกันและความมั่นคงให้แก่ครอบครัว ในกรณีที่หากมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้นกับผู้นำของครอบครัวโดยที่ยังไม่ได้มีการวางแผนทางการเงินที่ดีไว้ อาจจะทำให้ครอบครัวนั้นต้องประสบกับปัญหาอย่างรุนแรงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากยังมีภาระต้องผ่อนส่งค่าบ้าน ค่ารถ หรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาของคุณลูก การวางแผนทำประกันชีวิตเอาไว้จะทำให้ครอบครัวนั้นมีหลักประกันที่มั่นคง โดยเงินผลประโยชน์จากการทำประกันชีวิตที่ทำไว้ จะสามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินของครอบครัวได้ หรือหากทำประกันชีวิตเพื่อการศึกษาของลูกไว้ ลูกก็จะมีเงินใช้จ่ายเพื่อการศึกษาได้ต่อไปตามแผนที่วางไว้นั่นเอง

ข้อสอง : ประกันชีวิตจะช่วยให้เกิดการออมทรัพย์อย่างมีวินัยและต่อเนื่อง เนื่องจากการประกันชีวิตโดยส่วนมากจะเป็นสัญญาระยะยาวที่ผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นประจำเป็นรายงวด ดังนั้นการทำประกันชีวิตจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เอาประกันภัยมีวินัยในการเก็บออม โดยแบ่งเงินส่วนหนึ่งมาเก็บออมในรูปแบบของการชำระเบี้ยประกันภัยดังกล่าว ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนทางการเงินในระยะยาวของผู้เอาประกันภัยได้

ข้อสาม : ประกันชีวิตจะช่วยสร้างผลตอบแทนได้มากกว่า โดยนอกจากการทำประกันชีวิตจะช่วยถ่ายโอนความเสี่ยงให้กับผู้เอาประกันภัยและครอบครัวแล้ว หลายๆ ผลิตภัณฑ์ของประกันชีวิตยังช่วยสร้างผลตอบแทนให้กับผู้เอาประกันภัยอีกด้วย ทั้งนี้ก็เพราะบริษัทประกันชีวิตจะนำเงินค่าเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยที่ชำระเข้ามาไปลงทุนต่อเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ดี และนำมาจ่ายผลประโยชน์คืนให้กับผู้เอาประกันภัยในรูปแบบของเงินผลประโยชน์ต่างๆ ทั้งเงินคืนระหว่างสัญญาหรือเงินครบกำหนดสัญญา ซึ่งโดยทั่วไปก็จะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าการฝากเงินไว้ในบัญชีธนาคาร

ข้อสี่ : ประกันชีวิตจะช่วยสร้างสภาพคล่อง ข้อดีของการทำประกันชีวิตอีกประการหนึ่งคือการช่วยสร้างสภาพคล่องให้กับผู้เอาประกันภัยได้ โดยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินในระหว่างที่กรมธรรม์ยังไม่ครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญานั้น ผู้เอาประกันภัยสามารถใช้สิทธิกู้ยืมเงินโดยใช้กรมธรรม์ประกันภัยเป็นประกันได้

ข้อห้า : ประกันชีวิตสามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ โดยท่านผู้อ่านที่ได้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีระยะเวลาเอาประกันภัยตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไป ท่านสามารถนำไปหักเป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ในกรณีประกันชีวิตทั่วไปได้สูงสุดถึง ๑๐๐,๐๐๐ บาท และกรณีกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบบำนาญได้สูงสุดถึง ๒๐๐,๐๐๐ บาทอีกด้วย

จะเห็นได้ว่าการทำประกันชีวิตนั้นมีประโยชน์อย่างมาก ทั้งช่วยสร้างหลักประกันและความมั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันภัยและครอบครัว ช่วยให้เกิดการออมทรัพย์อย่างมีวินัยและต่อเนื่อง ช่วยสร้างผลตอบแทนได้มากกว่า ช่วยสร้างสภาพคล่อง และยังสามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดในการซื้อประกันก็คือท่านผู้อ่านจะต้องคิดให้ดีกว่าท่านมีความต้องการอย่างไร และท่านต้องการให้ประกันชีวิตมาเป็นเครื่องมือช่วยตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างไร ซึ่งหากซื้อประกันได้ถูกต้องตามความต้องการ ประกันชีวิตก็จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยตอบโจทย์ในการวางแผนทางการเงินให้กับผู้ซื้อ

มาตรการและรูปแบบการประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

การใช้ชีวิตในแต่ละวันของเราเต็มไปด้วยเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง นอกจากนี้ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการแข่งขันของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วยิ่งส่งผลให้โลกปัจจุบันมีความเสี่ยงมากขึ้น ประกันชีวิตจึงเป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการเงินที่น่าสนใจ เพราะจะช่วยบริหารความเสี่ยงไม่ว่าจะเป็นโรคร้ายไข้เจ็บ อุบัติเหตุไม่คาดฝัน หรือแม้กระทั่งการต้องจากไปก่อนเวลาอันควร ยิ่งกว่านั้น ประกันชีวิตยังเป็นตัวช่วยสำคัญในการวางแผนการออม เพื่อตอบสนองความต้องการของชีวิตในด้านต่างๆ เช่น การสร้างกองทุนเพื่อการใช้ชีวิตในวัยเกษียณ การสร้างกองทุนมรดก โดยหากซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีระยะคุ้มครองตั้งแต่ ๑๐ ปีขึ้นไปยังสามารถนำเบี้ยประกันชีวิตไปลดหย่อนภาษีได้อีกด้วย

ประกันชีวิต ๔ ประเภท

การประกันชีวิตเป็นการทำสัญญาระหว่างผู้เอาประกันและบริษัทประกัน ซึ่งเมื่อผู้เอาประกันชีวิตจ่ายเงินหรือเรียกว่าเบี้ยประกันให้บริษัทประกัน ผู้เอาประกันจะได้รับสัญญา หรือที่เรียกว่า “กรมธรรม์” ที่แสดงถึงความคุ้มครองที่จะได้รับเมื่อเกิดเหตุ ตลอดจนอาจจะมีผลตอบแทนด้วยในประกันชีวิตบางประเภท

ทั้งนี้ ประกันชีวิตมี ๔ ประเภทหลัก (ที่มักใช้คำเรียกว่า “แบบ”) ซึ่งมีจุดประสงค์แตกต่างกัน ดังนี้

๑. *Whole Life Insurance* **ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ** เน้นการให้ความคุ้มครองตลอดชีพเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่จะคุ้มครองจนอายุ ๙๙ ปี ประโยชน์จากประกันนี้จะได้รับเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตในระหว่างอายุสัญญา ดังนั้น ประกันชีวิตแบบนี้จึงมีขึ้นเพื่อช่วยลดความกังวลของผู้เอาประกันเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการต้องจากไปก่อนเวลาอันควร เพราะอย่างน้อยคนในครอบครัวจะได้รับการบรรเทาปัญหาทางการเงิน และมีเงินสำหรับใช้เป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ค่าจัดการศพ หรือแม้แต่ชำระหนี้ได้ส่วนหนึ่ง

๒. *Endowment Insurance* ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ประกันแบบนี้ให้การคุ้มครองชีวิตไม่สูงนักเมื่อเทียบกับเงินเบี้ยประกันที่จ่ายไป แต่จะมีผลตอบแทนเพิ่มเติมให้ระหว่างทาง เพื่อให้มีการวางแผนการเงินได้ โดยผลตอบแทนนี้จะได้รับในช่วงที่ผู้เอาประกันยังมีชีวิต

๓. *Term Life Insurance* ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา ให้การคุ้มครองระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ไม่มีผลตอบแทนกลับมาในรูปแบบของเงิน ยกเว้นผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพในช่วงเวลาที่กำหนด เมื่อสิ้นสุดระยะของสัญญาความคุ้มครองจะสิ้นสุด ข้อดีของแบบนี้คือ ความคุ้มครองสูงและเบี้ยประกันไม่แพงมาก

๔. *Annuity Life Insurance* ประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำหรือแบบบำนาญ เหมาะสำหรับการวางแผนเกษียณ เพื่อเป็นแหล่งรายได้เมื่อเลิกทำงาน โดยสามารถออกแบบได้ว่าจะให้ประกันจ่ายเงินอย่างไร เช่น ทุก ๖ เดือน หรือปีละครั้ง ส่วนการจ่ายเบี้ยประกันมีทั้งจ่ายในช่วงก่อนเกษียณหรือจ่ายหลังเกษียณ

นอกจากนี้ยังมีประกันชีวิตอีกรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนเรียกว่า Unit Linked Life Insurance ที่ให้ความคุ้มครองควบคู่กับการลงทุนในกองทุนรวม ประกันชนิดนี้มีความแตกต่างจากประกันอื่นตรงที่เบี้ยประกันของ Unit Linked จะแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ส่วนแรกใช้สำหรับการคุ้มครอง ส่วนที่สอง ใช้ไปกับการลงทุนในกองทุน ซึ่งจะเป็นส่วนสร้างผลตอบแทน ที่ผู้เอาประกันสามารถเลือกกองทุนด้วยตัวเอง ทั้งนี้ กองทุนที่นำมาเสนอผู้เอาประกันจะต้องผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการคัดเลือกของบริษัทประกันมาแล้วเพื่อให้ได้กองทุนที่มีความมั่นคงพอสมควร ประกันชีวิตอีกรูปแบบหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายกับ Unit Linked Insurance คือ Universal Life Insurance เพียงแต่ประกันชนิดนี้ผู้เอาประกันไม่ต้องเลือกลงทุนเอง เพราะบริษัทประกันจะเป็นฝ่ายลงทุนหาผลตอบแทนกลับมาให้

ตอบโจทย์ชีวิตที่หลากหลาย

ประกันชีวิตมีหลายรูปแบบให้เลือก จึงสามารถตอบสนองเป้าหมายที่หลากหลายของทุกช่วงวัย ไม่ว่าจะเป็นวัยเริ่มทำงาน วัยสร้างครอบครัว ไปจนถึงวัยเกษียณ เช่น

ข้อแรก เพื่อเป็นหลักประกันไม่ให้คนที่เรารักมีความเดือดร้อนทางการเงิน และสามารถใช้ชีวิตต่อไปได้หากเราจากไป ซึ่งเหมาะสำหรับคนมีภาระเลี้ยงดูคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนโสดที่ต้องเลี้ยงดูพ่อแม่ หรือคนมีครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูภรรยา-บุตร

ข้อสอง เพื่อตัวเอง กรณีที่ไม่มีครอบครัวไม่มีความกังวลหรือต้องเลี้ยงดูใคร แต่ต้องการจัดการธุระส่วนตัวให้เรียบร้อย ก็สามารถซื้อประกันชีวิตให้ตัวเองเพื่อจะได้มีค่าใช้จ่ายการจัดการงานศพของตัวเองโดยไม่เป็นภาระของผู้ที่รับผิดชอบเบื้องหลัง

ข้อสาม เพื่อสร้างความมั่งคั่ง จากแบบประกันที่เน้นให้ประโยชน์ในลักษณะผลตอบแทน เช่น แบบสะสมทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนระหว่างปี ซึ่งมีความเสี่ยงน้อยมากถึงน้อยที่สุด เพราะเป็นผลตอบแทนที่มีการรับประกันและส่วนใหญ่เป็นแบบให้ผลตอบแทนค่อนข้างสูง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาวะตลาดในขณะนั้น

ข้อสี่ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับวัยเกษียณ เพราะผลประโยชน์จากประกันจะเป็นแหล่งรายได้หลังเลิกทำงาน ซึ่งประกันชนิดนี้สามารถเริ่มซื้อได้ในทุกช่วงวัยก่อนเข้าสู่วัยเกษียณ ส่วนใหญ่

ประกันเกษียณจะเริ่มจ่ายเงินคืนแก่ผู้เอาประกันเมื่ออายุ ๖๐ ปี โดยจะจ่ายเป็นรายปีหรือรายเดือนนั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแบบ ส่วนเบี้ยประกันที่จะจ่ายขึ้นอยู่กับทุนประกันที่ผู้เอาประกันกำหนดว่าต้องการเงินต่อปีหรือต่อเดือนเท่าไร

เลือกแบบตรงเป้าหมาย ตามความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางคนต้องการวางแผนมรดก บางคนต้องการวางแผนการศึกษาให้ลูก หรือบางคนต้องการมีแหล่งเงินหลังเกษียณ จึงควรเลือกแบบประกันให้ตรงกับความต้องการหรือเป้าหมาย

- ซื้อประกันเพื่อการวางแผนมรดก แบบประกันที่ตอบเป้าหมายนี้ที่สุด คือ แบบประกันตลอดชีพที่ให้ความคุ้มครองสูง เนื่องจากเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตผู้รับผลประโยชน์จะได้เงินค่าสินไหมภายใน ๗ วันตามกฎหมาย ด้วยขั้นตอนการเคลมประกันที่ไม่ยุ่งยาก เช่น การยืนยันตัวตนต่างจากกรณีที่เป็นเงินลงทุนในกองทุนหรือเงินฝาก ที่ต้องผ่านกระบวนการทางกฎหมาย เช่น การแต่งตั้งผู้จัดการกองมรดก ซึ่งต้องใช้เวลากว่าจะได้เงิน

ประกันแบบตลอดชีพ ความคุ้มครองจะเพิ่มสูงพอสมควรจากเงินที่ได้ลงไปเมื่อเทียบกับการเก็บเงินแบบเดิม เช่น เดิมต้องการเก็บเงินให้ลูกหลาน ๑๐ ล้านบาท ก็ต้องฝากเงินตั้งก้อนหรือลงทุนตั้งก้อน แต่การเก็บเงินให้ลูกหลานผ่านประกันชีวิตอาจไม่ต้องใช้เงินถึง ๑๐ ล้านบาท เพราะปัจจุบันมีประกันชีวิตในตลาดที่จ่ายเบี้ยประกันไม่มากนัก แต่ได้ความคุ้มครองถึง ๑๐ ล้านบาท เงินส่วนที่เหลือดังกล่าว ผู้เอาประกันสามารถนำไปลงทุน หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นของชีวิตได้

- ซื้อประกันชีวิตเพื่อการวางแผนสร้างทุนการศึกษาให้ลูก แบบสะสมทรัพย์นั้นว่าตรงกับเป้าหมาย เพราะมีระยะเวลาจ่ายเบี้ย ระยะเวลาคุ้มครอง ระยะเวลาเงินคืนที่ชัดเจน สามารถวางแผนได้ ยกตัวอย่างเช่น แบบ ๑๕/๗ หมายถึงจ่ายเบี้ยประกัน ๗ ปี คุ้มครอง ๑๕ ปีตลอดทางจะมีการจ่ายเงินคืน ซึ่งนำมาเป็นค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาได้

ประกันแบบสะสมทรัพย์นั้นว่าเป็นตัวช่วยที่ดีในการวางแผนชีวิต เพราะรู้ว่าจะได้เงินคืนช่วงไหนจึงสามารถวางแผนชีวิตช่วงนั้นให้สอดคล้องกับเงินคืนที่จะได้มา

อายุน้อยจ่ายเบี้ยถูก การซื้อประกันชีวิตสามารถเริ่มเมื่อไรก็ได้ที่มีความพร้อมและมีความต้องการ แต่การเริ่มซื้อในช่วงอายุยังน้อยเบี้ยประกันจะถูกกว่าการซื้อในช่วงอายุที่สูงขึ้น

โดยเบี้ยประกันจะถูกคำนวณด้วยตารางมรณกรรมที่แสดงอัตราการเสียชีวิตตามอายุ และเพศเป็นมาตรฐาน สำหรับมนุษย์เงินเดือนที่เริ่มทำงานควรจะเริ่มซื้อประกันชีวิตเลย เพราะอายุยังน้อยเบี้ยประกันไม่แพง โดยอาจเริ่มจากซื้อประกันชีวิตแบบคุ้มครองความต้องการพื้นฐานก่อน นอกจากมีข้อดีตรงจ่ายเบี้ยไม่สูงแล้ว ยังสามารถปรับเปลี่ยนเงื่อนไขแบบประกันที่มีเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่เปลี่ยนไปเมื่อวัยสูงขึ้น

ตัวอย่างเช่น คนโสดที่มีภาระเลี้ยงดูพ่อแม่ และได้ซื้อประกันแบบตลอดชีพไว้ ต่อมาเมื่อมีสถานะเป็นหัวหน้าครอบครัวมีภาระในชีวิตมากขึ้น ก็สามารถเพิ่มชื่อผู้รับผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นภรรยาหรือบุตร ไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับเดิมได้ อีกทั้งเมื่อมีกำลังเงินเพิ่มขึ้นก็สามารถซื้อประกันชีวิตเพิ่มเพื่อให้ได้ความคุ้มครองที่มากขึ้น เพื่อเป็นการดูแลครอบครัวในกรณีที่ต้องจากไปก่อนวัยอันควร อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะซื้อประกันเพิ่ม ควรต้องประเมินความสามารถในการจ่ายเบี้ยประกัน ตลอดจนเป้าหมายว่าจะซื้อให้ใครให้ชัดเจนก่อน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจ ผู้ที่ต้องการจะซื้อประกันชีวิตควรศึกษาหาข้อมูลให้ดี เพื่อให้สามารถเลือกแบบประกันที่ตรงตามความต้องการและคุ้มค่าที่สุด โดยแนวทางการเลือกซื้อเริ่มจากการเลือกบริษัทประกัน แบบประกัน และตามด้วยช่องทางที่เสนอขายดังนี้

ประการแรก เลือกบริษัทประกันที่มีชื่อเสียง มีสถานะการเงินที่มั่นคง เป็นบริษัทที่นำเสนอสิ่งที่ดี ไม่เอาเปรียบผู้ซื้อ มีความสะดวกในการเคลม ไม่มีประเด็นในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลบริษัทได้จากรายชื่อที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงาน คปภ. (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) ซึ่งมีทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย

ประการสอง เลือกแบบประกันที่ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง และเหมาะสมกับความสามารถในการจ่ายเบี้ยประกัน

ประการสาม พิจารณาช่องทางขายซึ่งมีหลายช่องทาง ได้แก่

๑. ตัวแทนประกัน (Agent)
๒. บริษัทนายหน้าประกัน (Broker)
๓. ซื้อผ่านไปรษณีย์ (Direct Mail)
๔. ธนาคาร (Bancassurance)
๕. การขายผ่านโทรศัพท์ (Tele-marketing) และ
๖. ช่องทางอื่นๆ เช่น ซื้อผ่านระบบออนไลน์

การเลือกซื้อจากแต่ละช่องทางให้ดูว่า ช่องทางนั้นให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อหรือไม่ เพราะบริการที่ได้รับจากแต่ละช่องทางแตกต่างกัน โดยช่องทางตัวแทนนั้นการบริการจะขึ้นอยู่กับตัวแทนแต่ละคน ส่วนช่องทางธนาคารนั้นได้รับความนิยมนมากขึ้น เนื่องจากผู้ซื้อรู้จักธนาคารและเชื่อว่าธนาคารมีการดำเนินการเป็นมาตรฐาน ทั้งในการเลือกบริษัทประกันที่เป็นพันธมิตรและการเลือกแบบประกัน รวมถึงการให้บริการที่มีการติดตามดูแล การให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้นอกเหนือจากการที่จะติดต่อตรงไปที่บริษัทประกัน

ทางด้านช่องทาง Tele-marketing นั้นผู้ซื้อต้องเป็นคนตัดสินใจด้วยตัวเอง ซึ่งการซื้อผ่านช่องทางนี้มีระยะเวลาที่จะอ่านและทำความเข้าใจกับแบบประกันที่ซื้อ (free look) ประมาณ ๓๐ วัน หากไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงสามารถยกเลิกได้ภายใน ๓๐ วันดังกล่าว

ข้อสำคัญของการทำประกันคือ ต้องให้ข้อมูลจริงในใบสมัคร เพราะการทำประกันต้องทำโดยหลักสุจริตใจ การปกปิดหรือให้ข้อมูลเท็จ ถือว่าสัญญาเป็นโมฆะซึ่งบริษัทประกันมีสิทธิบอกล้างได้ การบอกล้างหมายถึงบริษัทประกันยกเลิกสัญญาแล้วคืนเบี้ยประกันให้กับผู้ซื้อ นอกจากนี้ผู้ซื้อประกันต้องเขียนข้อมูลให้ชัดเจน และควรกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง อย่าให้ใครเขียนให้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการใส่ข้อมูลที่ไม่งenuineหรือใส่ข้อมูลไม่ครบถ้วน

ประกันชีวิตมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนผู้รับผลประโยชน์ได้ ผู้ซื้อต้องสอบถามข้อมูลจากบริษัทประกันให้หมดเพื่อประโยชน์ของผู้เอาประกันโดยตรง สิ่งสำคัญที่สุดคือผู้เอาประกันต้องอ่านเอกสารอย่างละเอียด เพราะผู้ขายประกันมักไม่สามารถบอกเงื่อนไขได้ครบถ้วน ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ โดยอย่างน้อยต้องทำความเข้าใจในเรื่องความคุ้มครองและเงื่อนไขต่างๆ ที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ให้ชัดเจน

นอกจากนั้น กรมธรรม์ประกันชีวิตยังแสดงตารางมูลค่าเงินสด (Cash Value) หรือมูลค่าสำเร็จ ซึ่งจะบอกถึงมูลค่าของกรมธรรม์ โดยในช่วงปีแรกๆ มูลค่าเงินสดจะยังไม่มากนัก แต่ในระยะยาวจะเพิ่มขึ้น มูลค่าเงินสดนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้เอาประกันในกรณีที่มีปัญหาการเงินไม่สามารถจ่ายเบี้ยประกันต่อได้และต้องการเงินจำนวนหนึ่งมาใช้จ่าย มีทางเลือกที่จะเวนคืนกรมธรรม์แล้วนำมูลค่าเงินสดนั้นมาใช้จ่าย แต่ต้องยอมรับว่าเงินที่ได้จากการเวนคืนน้อยกว่าเบี้ยที่จ่ายไป

คนหนึ่งคนสามารถซื้อประกันได้หลายฉบับขึ้นอยู่กับความจำเป็นและวัตถุประสงค์ แต่ไม่ต้องซื้อมากเกินไปเกินความจำเป็น หลักการซื้อประกันที่สำคัญคือ ผู้เอาประกันควรศึกษาผลิตภัณฑ์ให้เข้าใจ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผูกพันระยะยาว และซื้อให้ตรงกับความต้องการ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงของตัวเอง ลดทอนโอกาสที่จะเกิดความสูญเสียให้มากที่สุด

มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย

ธุรกิจประกันภัยซึ่งเป็นธุรกิจบริการสาขาหนึ่งของการบริการภาคการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบการเงิน การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและความมั่นคงทางสังคมเป็นอย่างมาก โดยเป็นตลาดเงินทุนที่ระดมเงินออมระยะยาว เป็นเครื่องมือในการบรรเทาความเสียหายทางการเงินที่เป็นผลกระทบจากอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดจะเกิดขึ้น นอกจากนี้การบริการด้านการประกันภัยยังมีลักษณะพิเศษหลายประการ เช่น กรมธรรม์ประกันภัยหรือ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นสินค้าที่ยากต่อความเข้าใจและเป็นสัญญาที่มีภาระผูกพันระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย (บริษัทประกันภัย) ซึ่งการจ่ายเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยแก่บริษัทประกันภัยเพื่อทำสัญญาประกันภัย ทำให้ผู้เอาประกันภัยเผชิญกับความเสี่ยงในการที่บริษัทประกันภัยเกิดปัญหาทางการเงินหรือด้านการดำเนินธุรกิจระหว่างที่สัญญาประกันภัยยังมีผลบังคับใช้ในส่วนของบริษัทประกันภัยนั้น การรับประกันภัยเป็นการ รับความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งบริษัทจำเป็นต้องมีความมั่นคงทางด้านการเงินที่เพียงพอต่อภาระผูกพัน และหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการรับประกันภัย

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ภาครัฐจะต้องเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้บริษัทประกันภัย ให้มีความมั่นคงทางการเงิน และกำกับดูแลให้บริษัทประกันภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันภัยมีการดำเนินธุรกิจ อย่างยุติธรรมและมีความน่าเชื่อถือ การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยจะต้องมีแนวทางที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เพียงพอและเหมาะสมต่อสภาพธุรกิจประกันภัย จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยขึ้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานและแนวทางในการกำกับดูแลที่ถูกต้องสำหรับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในการนำไปปฏิบัติ

ความเป็นมาของการจัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles: ICPs) กำหนดขึ้นโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) หรือสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่เป็นสากลสำหรับหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ในปัจจุบันประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยประมาณ ๒๐๐ หน่วยงาน จากประเทศต่างๆ ประมาณ ๑๔๐ ประเทศจากทั่วโลก (บางประเทศมีหน่วยงาน

กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยมากกว่า ๑ หน่วยงาน เช่น ประเทศ สหรัฐอเมริกา) โดยประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตามมติของคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งในขณะนั้น กรมการประกันภัยกระทรวงพาณิชย์ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของประเทศไทย หลังจากได้มีการจัดตั้งสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติหรือ IAIS ขึ้น ได้มีการจัดทำหลักการสำคัญด้านการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Supervisory Principles) ขึ้นมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อมาสมาคมฯ ได้ทบทวนหลักการสำคัญดังกล่าว โดยได้มีการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์และการกำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์ จึงได้จัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๓ จากพื้นฐานของหลักการสำคัญดังกล่าว โดยใช้ชื่อว่า Insurance Core Principles and Methodology (ICPs) ขึ้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเอกสารฉบับนี้เป็นมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยฉบับแรก โดย IAIS มีเป้าหมายที่จะมีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มาตรฐานดังกล่าวสอดคล้องกับสภาพธุรกิจประกันภัยในปัจจุบัน

IAIS ได้ดำเนินการทบทวนมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย และได้จัดทำมาตรฐานฯ ฉบับตุลาคม ๒๕๔๖ ขึ้น โดยใช้ชื่อว่า Insurance Core Principles and Methodology (ICPs) October ๒๐๐๓ มาตรฐานฯ ที่ถูกนำมาใช้โดยประเทศสมาชิกอย่างแพร่หลายประมาณ ๔-๕ ปี จึงได้มีการทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยอีกครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพตลาดประกันภัยและระบบการเงินในปัจจุบันซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินในช่วงเวลาดังกล่าวซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการเงินทั้งระบบทั่วโลก โดยการประชุมประจำปีของ IAIS ครั้งที่ ๑๘ เดือนตุลาคม ๒๕๕๔ ณ กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศสมาชิกได้มีมติเห็นชอบมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ฉบับปรับปรุงแทนฉบับเดิม โดยใช้ชื่อ Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology (ICPs) ๑ October ๒๐๑๑ ประกอบไปด้วย ๒๖ ICPs ซึ่งเป็นมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ฉบับเดือนตุลาคม ๒๕๕๔ และเป็น ฉบับปัจจุบัน

หลักการของการจัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย หลักการสำคัญในการจัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยคือ เพื่อให้เกิดระบบการกำกับดูแลที่ดีซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความยุติธรรม (Fair) ปลอดภัย (Safe) และมั่นคง (stable) ในภาคธุรกิจประกันภัย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย (Policyholders) ผู้รับผลประโยชน์ (Beneficiaries) และผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claimants) เนื่องจากธุรกิจประกันภัยนั้นเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไปตามสภาพสังคมเทคโนโลยี และแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจโลก ดังนั้น ระบบการกำกับดูแลและแนวทางปฏิบัติจะต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและสาขาอื่นในภาคการเงินจะต้องเข้าใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องต่อความมั่นคงทางการเงินและทางระบบโดยรวม ซึ่งเกิดจากความเชื่อมโยงระหว่างกันภายในภาคการเงิน

นอกจากนั้น ระบบการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยจะต้องให้ความสำคัญต่อการเพิ่มขึ้นของกลุ่มธุรกิจประกันภัย และกลุ่มธุรกิจการเงิน รวมถึงการรวมตัวกันในภาคการเงิน ปัจจุบันความสำคัญของสาขาประกันภัยต่อความมั่นคงในภาคการเงินได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้หน่วยงานกำกับ

ดูแลธุรกิจประกันภัยจะต้องเพิ่มความระมัดระวังความเสี่ยงที่มีอยู่ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยทั้งในระดับประเทศและนานาชาติประเทศต้องร่วมมือกัน เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจประกันภัยได้รับการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ถือกรมธรรม์ได้รับความคุ้มครองและตลาดการเงินคงไว้ซึ่งความมั่นคง รวมทั้งเพื่อลดการแพร่กระจายของความเสี่ยงจากสาขาการเงินหนึ่งไปสู่สาขาการเงินอื่น หรือจากประเทศหนึ่งไปสู่ประเทศอื่น และเพื่อลดช่องว่างความแตกต่างของการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่มีอยู่

วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย นอกจากหลักการสำคัญเพื่อให้เกิดระบบการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่ดีแล้ว การจัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยยังมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

๑. เพื่อให้เป็นพื้นฐานโครงสร้างของการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
๒. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย
๓. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบหาข้อบกพร่องในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย
๔. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับการประเมินด้านการกำกับดูแล เช่น การประเมินภาคการเงินตาม มาตรฐานสากล (Financial Sector Assessment Program: FSAP) ซึ่งดำเนินการโดย กองทุนการเงินระหว่าง ประเทศ (IMF) และธนาคารโลก (World Bank)

มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่เกี่ยวข้อง กับคนกลางประกันภัย สมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (IAIS) จัดทำมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles: ICs) ฉบับเดือนตุลาคม ๒๕๕๔ ขึ้น โดยคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ จากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยจากประเทศสมาชิกที่มีการพัฒนาแตกต่างกันออกไป เพื่อให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลายและให้มาตรฐานฉบับปัจจุบันสามารถนำไปใช้ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐาน ทั้งสิ้น ๒๖ ข้อ ดังนี้

- ICP ๑ วัตถุประสงค์ อำนาจและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่กำกับดูแล (Objectives, Powers and Responsibilities of the Supervisor)
- ICP ๒ หน่วยงานที่กำกับดูแล (Supervisor)
- ICP ๓ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อกำหนดในเรื่องการรักษาความลับ (Information Exchange and Confidentiality Requirements)
- ICP ๔ การให้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจ (Licensing)
- ICP ๕ ความเหมาะสมของบุคลากร (Suitability of Persons)
- ICP ๖ การเปลี่ยนแปลงอำนาจการบริหารและการถ่ายโอนธุรกิจ (Changes in Control and Portfolio Transfers)
- ICP ๗ บรรษัทภิบาล (Corporate Governance)
- ICP ๘ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management and Internal Controls)
- ICP ๙ การตรวจสอบและการรายงาน (Supervisory Review and Reporting)
- ICP ๑๐ มาตรการสำหรับการป้องกันและแก้ไขสถานการณ์ (Preventive and

Corrective Measures)

ICP ๑๑ การปฏิบัติตามกฎหมาย (Enforcement)

ICP ๑๒ การเลิกกิจการและออกจากตลาด (Winding-up and Exit from the Market)

ICP ๑๓ การประกันภัยต่อและการถ่ายโอนความเสี่ยงรูปแบบอื่นๆ (Reinsurance and other Forms of Risk Transfer)

ICP ๑๔ การประเมินมูลค่า (Valuation)

ICP ๑๕ การลงทุน (Investment)

ICP ๑๖ การบริหารจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมเพื่อความมั่นคงทางการเงิน (Enterprise Risk Management for Solvency Purposes)

ICP ๑๗ ความเพียงพอของเงินกองทุน (Capital Adequacy)

ICP ๑๘ คนกลางประกันภัย (Intermediaries)

ICP ๑๙ พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ (Conduct of Business)

ICP ๒๐ การเปิดเผยข้อมูล (Public Disclosure)

ICP ๒๑ การต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัย (Countering Fraud เท Insurance)

ICP ๒๒ การต่อต้านการฟอกเงินและการต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism)

ICP ๒๓ การกำกับดูแลธุรกิจแบบรวมกลุ่ม (Group-wide Supervision)

ICP ๒๔ การดูแลเสถียรภาพระดับมหภาคและการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Macprudential Surveillance and Insurance Supervision)

ICP ๒๕ ความร่วมมือและการประสานงานด้านการกำกับดูแล (Supervisory Cooperation and Coordination)

ICP ๒๖ ความร่วมมือข้ามพรมแดนและการประสานงานด้านการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต (Cross border Cooperation and Coordination on Crisis Management)

มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (ICPs) ทั้ง ๒๖ ICPs มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนกลางประกันภัยทั้งสิ้น ๔ ICPs คือ

ICP ๑๘ คนกลางประกันภัย (Intermediaries)

ICP ๑๙ พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ (Conduct of Business)

ICP ๒๑ การต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัย (Countering Fraud in Insurance)

ICP ๒๒ การต่อต้านการฟอกเงินและการต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism)

รายละเอียดเกี่ยวกับ ICPs ที่เกี่ยวข้องกับคนกลางประกันภัยมีดังนี้

๑. มาตรฐาน ICP ๑๘ คนกลางประกันภัย

มาตรฐาน ICP ๑๘ คนกลางประกันภัย (Intermediaries) มีหลักการสำคัญคือหน่วยงานที่กำกับดูแลกำหนด และบังคับใช้ข้อบังคับสำหรับพฤติกรรมทางธุรกิจของคนกลางประกันภัย เพื่อให้แน่ใจว่าดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมืออาชีพและมีความโปร่งใส ซึ่ง ICP ๑๘

ประกอบด้วย บทนำ และมาตรฐาน ทั้งสิ้น ๗ ข้อ ซึ่งภายใต้มาตรฐานทั้งหมดมี แนวทางปฏิบัติและ คำอธิบายรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับแต่ละมาตรฐาน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

บทนำกล่าวถึงข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคนกลางประกันภัย ซึ่งเป็นบุคคลหรือองค์กร ที่ให้บริการเป็นสื่อกลางสำหรับลูกค้าในการทำสัญญาประกันภัยหรือประกันภัยต่อ โดยการเป็นตัว ประสานระหว่างบริษัทประกันภัย และผู้เอาประกันภัย เช่น ตัวแทน นายหน้า นายหน้านิติบุคคล เป็นต้น คนกลางประกันภัยสามารถปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากการเป็นสื่อกลาง ซึ่งอาจรวมถึงการรับ ประกันภัย การจัดเก็บเบี้ยประกันภัย การบริหารจัดการ และการบริหารการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอีก ด้วย ระบบคนกลางประกันภัยและการปฏิบัติงานของคนกลางประกันภัยมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากกับ วัฒนธรรม ประเพณี กฎหมาย และพัฒนาการของตลาดประกันภัยของแต่ละ ประเทศ ด้วยเหตุนี้ มาตรการในการกำกับคนกลางประกันภัยจึงมีความหลากหลาย และมีความแตกต่างจากกันในแต่ละ ตลาดประกันภัย ของแต่ละประเทศ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยควรพิจารณาใช้มาตรฐานนี้ กับทุกองค์กรที่ทำหน้าที่หรือ ดำเนินธุรกิจคนกลางประกันภัย โดยคำนึงถึงลักษณะ ขนาด และความ ซับซ้อนของธุรกิจ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นธรรม ต่อผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยและลูกค้า

โดยทั่วไปคนกลางประกันภัยแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) ปฏิบัติหน้าที่ในนามของ ลูกค้า ซึ่งเป็นอิสระจากบริษัทประกันภัยที่คนกลางประกันภัยนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้คนกลางประกันภัย นี้จะเรียกว่า “นายหน้า” (Broker/Independent Financial Adviser) และ ๒) ปฏิบัติหน้าที่ในนาม ของบริษัทประกันภัย เรียกว่า “ตัวแทน” (Agent/Producer) ซึ่งคนกลางประกันภัยสามารถปฏิบัติ หน้าที่ในนามของบริษัทประกันภัยหนึ่งแห่งหรือหลายแห่ง นอกจากนี้ บริษัทประกันภัยอาจใช้ช่อง ทางการจำหน่ายหลายช่องทาง เพื่อทำการตลาดและขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย รวมไปถึงประกันภัย ผ่านธนาคาร (Bank assurance) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารกับบริษัทประกันภัย โดยใช้ ธนาคารเป็นช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัย

นอกจากนี้คนกลางประกันภัยยังมีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมความเชื่อมั่นและความ มั่นใจในภาคธุรกิจประกันภัย รวมถึงส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการประกันภัยโดยการให้ คำแนะนำผู้บริโภคเพื่อให้สามารถตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ สามารถเข้าใจสิทธิ ประโยชน์ ลักษณะ และราคาของผลิตภัณฑ์ การที่ลูกค้าเข้าใจถึงเงื่อนไขและผลประโยชน์ที่จะได้จาก ผลิตภัณฑ์ประกันภัย อาจส่งผลให้มีการร้องเรียนของคนกลางประกันภัยหรือ บริษัทประกันภัยน้อยลง การส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการเงินอย่างมีอาชีพของคนกลางประกันภัยนั้น เป็นการ ให้บริการแก่ประชาชนและลูกค้า และช่วยส่งเสริมชื่อเสียงของคนกลางประกันภัยและภาคธุรกิจ ประกันภัย โดยรวม

มาตรฐาน ๑๘.๑ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมั่นใจว่าคนกลางประกันภัยมีใบอนุญาต

มาตรฐานในข้อนี้ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่างๆ ที่กำหนดให้ หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยต้องกำหนดหรือบังคับให้คนกลางประกันภัยมีใบอนุญาต ซึ่งใน แต่ละประเทศอาจเรียกกระบวนการบวดังกล่าวแตกต่างกันไป เช่น “การออกใบอนุญาต” (Licensing) “การอนุญาต” (Authorization) หรือ “การลงทะเบียน” (Registration) โดยหน่วยงานที่กำกับดูแล สามารถเลือกที่จะออกใบอนุญาตให้คนกลางประกันภัยในระดับองค์กร หรือ ระดับบุคคล หรือทั้งสอง อย่าง หน่วยงานกำกับดูแลจะต้องมีขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลที่เป็นสื่อกลางประกันภัยนั้นมี

คุณสมบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ และมีประสิทธิภาพเพียงพอและเหมาะสมอยู่เสมอ นอกจากนี้ ธุรกิจประกันภัยบางประเภทมีความซับซ้อนและความเสี่ยงสูงกว่าประเภทอื่นๆ จึงจำเป็นต้องมีสื่อกลางที่มีความสามารถและ ประสบการณ์มากกว่า ด้วยเหตุดังกล่าวหน่วยงานที่กำกับดูแลอาจต้องระบุในใบอนุญาตเกี่ยวกับประเภทของการประกันภัยที่คนกลางประกันภัยได้รับอนุญาตให้เป็นสื่อกลาง โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญของคนกลางประกันภัย หน่วยงานที่กำกับดูแลอาจต้องพิจารณาการออกใบอนุญาตแบบต่ออายุเป็นช่วงๆ ซึ่งมีข้อดีคือสามารถประเมินการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของคนกลางประกันภัยเป็นระยะๆ

ก่อนที่จะออกใบอนุญาตให้แก่คนกลางประกันภัย หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้มีการส่งใบสมัคร รวมถึงข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญ อาทิ ข้อมูลส่วนตัวของผู้สมัคร ประวัติ หากเป็นรูปบริษัท (Incorporated) จะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งบริษัท เช่น หนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท ข้อมูลการเป็นเจ้าของ ข้อเสนอเกี่ยวกับวิธีการหาเงินทุน เป็นต้น

มาตรฐาน ๑๘.๒ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมั่นใจว่าคนกลางประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตในประเทศ ได้รับการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรตรวจสอบอย่างต่อเนื่องว่า คนกลางประกันภัยมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับภายหลังการออกใบอนุญาต ซึ่งการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่องอาจรวมถึงการกำหนดให้คนกลางรายงานต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล (Off-site Monitoring) โดยอาจกำหนดข้อมูลที่ต้องการ เช่น งบการเงิน หรือหนังสือที่รับรอง ความมั่นคงทางการเงินของคนกลางประกันภัย หนังสือรับรองจากผู้ตรวจสอบบัญชี (ถ้ามี) ข้อมูลแหล่งที่ตั้งของธุรกิจ สำหรับการตรวจสอบ ณ ที่ทำการธุรกิจ (On-site Inspection) ซึ่งอาจพิจารณาตามความจำเป็น เช่น ตรวจสอบการ ควบคุมภายใน เพิ่มข้อมูลลูกค้า เรื่องร้องเรียน การเปิดเผยข้อมูลต่อลูกค้า เป็นต้น นอกเหนือจากการตรวจสอบ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยยังเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการประเมินการดำเนินธุรกิจที่มีปัญหาในด้านคนกลางประกันภัย

นอกเหนือจากการตรวจสอบแล้ว หน่วยงานที่กำกับดูแลอาจมีการประชุมหารือร่วมกับคนกลางประกันภัยเป็นประจำ และอาจใช้การทดสอบ เช่น การทดสอบโดยไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopping) เพื่อประเมินว่านโยบายคนกลางประกันภัยและขั้นตอนต่างๆ เป็นธรรมต่อลูกค้า วิธีการกำกับดูแลในบางประเทศ อาจใช้การกำกับดูแลคนกลางประกันภัยทางอ้อมผ่านการกำกับดูแลของบริษัทประกันภัย ในบางประเทศอาจมีการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลตัวเอง (Self-Regulatory Organization: SRO) เป็นองค์กรนอกภาครัฐที่ทำการกำกับดูแลอุตสาหกรรมหรือวิชาชีพในระดับหนึ่ง การกำกับดูแลของ SRO สามารถสนับสนุนการกำกับดูแลคนกลางประกันภัยผ่านกฎระเบียบของสมาชิก และข้อบังคับตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งหน่วยงานที่กำกับดูแลควรแน่ใจว่า SRO มีมาตรฐานที่เหมาะสม และเข้าแทรกแซงเมื่อเกิดข้อบกพร่อง

มาตรฐาน ๑๘.๓ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้คนกลางประกันภัยมีระดับความรู้และประสบการณ์ รวมถึงคุณธรรมและประสิทธิภาพ

บุคคลที่เป็นคนกลางประกันภัยควรมีความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ ความรู้ทางวิชาชีพสามารถได้มาโดยประสบการณ์ การศึกษา และการฝึกอบรม หน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยควรแน่ใจว่าคนกลางประกันภัยมีคุณสมบัติทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง มีความเหมาะสมสำหรับ

ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นสื่อกลาง คุณสมบัติและประสบการณ์ควรเหมาะสมกับประเภทของสื่อกลาง ที่ดำเนินงานว่าเป็นตัวแทนสำหรับบริษัทประกันภัยหรือนายหน้าดำเนินงานในนามของลูกค้า และเมื่อได้รับคุณสมบัติทางวิชาชีพแล้วคนกลางประกันภัยควรเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพอยู่เสมอ

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรทำให้แน่ใจว่าคนกลางประกันภัยอยู่ภายใต้มาตรฐานจริยธรรมทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยอาจกำหนดและเผยแพร่จรรยาบรรณทางธุรกิจที่คนกลางประกันภัยต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจควรสอดคล้องกับกฎหมายและอาจครอบคลุมถึงการเจรจาระหว่างคนกลางประกันภัยและลูกค้า โดยคนกลางประกันภัยควรปฏิบัติตามธุรกิจอย่างเป็นธรรมและมีมาตรฐานทางจริยธรรมสูง ซึ่งควรมีคุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น มีความซื่อสัตย์และโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

มาตรฐาน ๑๘.๔ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้คนกลางประกันภัยมี**บรรษัทภิบาลที่เหมาะสม**

สำหรับคนกลางประกันภัยที่เป็นรูปแบบองค์กร ควรอยู่ภายใต้กฎบรรษัทภิบาลขั้นต่ำ ซึ่งอาจแตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับลักษณะและขนาดของสื่อกลาง และความซับซ้อนของธุรกิจ รวมถึงกฎระเบียบของบริษัท อย่างไรก็ตาม กฎบรรษัทภิบาลขั้นต่ำสำหรับแต่ละสื่อกลางควรเพียงพอเพื่อให้สามารถบริหารธุรกิจได้อย่างมั่นคง และสามารถปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บรรษัทภิบาลที่ดีสามารถได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานที่กำกับดูแล รวมถึงหน่วยงานและองค์กรที่ออกแนวทางปฏิบัติต่างๆ เช่น หลักเกณฑ์การปฏิบัติสำหรับคนกลางประกันภัย เกี่ยวกับหน้าที่ด้านบรรษัทภิบาล ซึ่งอาจประกอบด้วยการรักษามาตรฐานเรื่องความเหมาะสมของบุคลากร การรักษา มาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับพฤติกรรมทางธุรกิจ การมีระดับการควบคุมภายในที่เหมาะสม การเก็บรักษาแฟ้มและบันทึกต่างๆ เพื่อสามารถตรวจสอบได้ และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดกฎบรรษัทภิบาลหน่วยงานที่กำกับดูแลอาจต้องพิจารณาถึงการใช้อีกผู้ดังกล่าวกับกิจการที่มีเจ้าของคนเดียว และ องค์กรขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจคนกลางประกันภัย เนื่องจากธุรกิจที่มีขนาดเล็กอาจส่งผลให้กิจการเหล่านี้ไม่สามารถปฏิบัติตามกฎบรรษัทภิบาลเดียวกันกับบริษัทขนาดใหญ่ได้

มาตรฐาน ๑๘.๕ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้คนกลางประกันภัย**เปิดเผยข้อมูลต่อไปนี้ต่อลูกค้า**

๑. เงื่อนไขของธุรกิจระหว่างคนกลางประกันภัยและลูกค้า
๒. ความสัมพันธ์กับบริษัทประกันภัยที่ทำงานด้วย
๓. ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนในกรณีที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

มาตรฐานข้อนี้ระบุเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคนกลางประกันภัย ซึ่งในการกำหนดกฎระเบียบ การเปิดเผยข้อมูล หน่วยงานที่กำกับดูแลอาจต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่แตกต่างกัน ระดับความรู้ของลูกค้าที่แตกต่างกัน การทำธุรกรรมของประเภทการประกันภัยที่แตกต่างกัน (เช่น ความแตกต่างระหว่างการประกันภัยเพื่อการพาณิชย์ และการประกันภัยส่วนบุคคล) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจมีอิทธิพลต่อลักษณะและเวลาในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญที่หน่วยงานกำกับดูแลควรกำหนดให้เปิดเผย ได้แก่

๑. เงื่อนไขทางธุรกิจ คนกลางประกันภัยควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขทางธุรกิจแก่

ลูกค้าก่อนการทำสัญญาประกันภัย การนำเสนอข้อมูลอาจทำโดยวาจาและจัดส่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ลูกค้าในภายหลัง ซึ่งเอกสารดังกล่าวอาจประกอบไปด้วย คนกลางประกันภัยเป็นตัวแทนหรือนายหน้า หน่วยงานที่ให้ใบอนุญาตและกำกับ ดูแล บริการที่นำเสนอ (นำเสนอผลิตภัณฑ์จากทุกบริษัท บางบริษัท หรือบริษัทเดียว) สิทธิในการยกเลิกและการร้องเรียน การบริหารจัดการเงินของลูกค้า เป็นต้น

๒. ความสัมพันธ์กับบริษัทประกันภัยที่ทำงานด้วย สถานะของคนกลางประกันภัยต่อบริษัทประกันภัย สามารถบ่งบอกถึงขอบเขตของผลิตภัณฑ์ที่แนะนำต่อลูกค้า เช่น ในกรณีที่คนกลางประกันภัยสามารถเลือกนำเสนอผลิตภัณฑ์จากบริษัทเดียวหรือจากไม่กี่บริษัท ลูกค้าอาจต้องทำการศึกษาเพื่อค้นหาเงื่อนไขหรือผลิตภัณฑ์อื่นในตลาด ที่ดีหรือเหมาะสมสำหรับตนมากกว่า

๓. ค่าตอบแทน โดยทั่วไปคนกลางประกันภัยได้รับค่าตอบแทนจากค่าธรรมเนียมและค่านายหน้าในรูปแบบต่างๆ ในบางประเทศที่ธุรกิจประกันภัยมีความก้าวหน้าและผลิตภัณฑ์มีความซับซ้อน หน่วยงานที่กำกับดูแลอาจกำหนดให้คนกลางประกันภัยต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและค่านายหน้าเมื่อมีการร้องขอจากลูกค้า หรือ ให้ลูกค้ารับทราบถึงสิทธิในการร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและค่านายหน้า โดยวิธีการสื่อสารควรมีความชัดเจนและไม่ชักนำในทางที่ผิด ในกรณีของผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีองค์ประกอบของการลงทุน หน่วยงานที่กำกับดูแล อาจกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อลูกค้าก่อนการซื้อขายกรรมธรรม์ นอกจากนี้ ค่าตอบแทนบางประเภทของคนกลางประกันภัยอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ในกรณีนี้คนกลางประกันภัยอาจพยายามนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ได้ค่าธรรมเนียมหรือค่านายหน้ามากกว่าแก่ลูกค้าโดยไม่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ดังนั้น หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีขั้นตอนที่เข้มงวดในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานกำกับดูแลอาจพิจารณาถึงความเหมาะสมและจำเป็นสำหรับการกำหนดข้อบังคับใน เรื่องของค่าตอบแทนให้มีความสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของตลาดประกันภัยของตน

มาตรฐาน ๑๘.๖ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีข้อกำหนดให้คนกลางประกันภัยที่บริหารจัดการเงินของลูกค้ามีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีเพื่อปกป้องเงินดังกล่าว

ในการดำเนินธุรกิจประกันภัย คนกลางประกันภัยอาจต้องรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าหรือรับเงินจากบริษัทประกันภัยเพื่อจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือคืนค่าเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้า ในบางประเทศอาจมีข้อบังคับทางกฎหมายเกี่ยวกับกระแสเงินที่ถ่ายโอนจากลูกค้าผ่านคนกลางประกันภัยไปยังบริษัทประกันภัยและในทางกลับกัน ดังนั้น คนกลางประกันภัยควรมีนโยบายและขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพเพื่อปกป้องเงินของลูกค้าดังกล่าว เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้าในการกำหนดข้อบังคับสำหรับคนกลางประกันภัยในการปกป้องเงินของลูกค้า หน่วยงานที่กำกับดูแลอาจต้องแนะนำให้มีนโยบายและขั้นตอนต่างๆ เช่น มีการแยกบัญชีของลูกค้าจากบัญชีส่วนตัวของคนกลางประกันภัย มีระบบการเงินและการควบคุมการเงินที่มีประสิทธิภาพ มีการเก็บรักษาสมุดคู่ฝาก ประวัติ และการตรวจสอบ เป็นต้น

มาตรฐาน ๑๘.๗ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีมาตรการในการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับคนกลางประกันภัย และมีอำนาจในการดำเนินการกับบุคคลหรือองค์กรที่เป็นสื่อกลางโดยไม่มีใบอนุญาต

หน่วยงานที่กำกับดูแลจะต้องดำเนินการกับคนกลางประกันภัยตามความเหมาะสม เช่น ในกรณีที่คนกลางประกันภัยไม่ปฏิบัติตามใบอนุญาตหรือข้อบังคับ หรือทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยง เช่น ไม่ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อลูกค้า นโยบายและขั้นตอนไม่ชัดเจน ระบบการควบคุมภายในและการจัดเก็บข้อมูลหรือเอกสารไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และมีปัญหาเกี่ยวกับความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นต้น โดยการดำเนินการของหน่วยงานที่กำกับดูแลควรใช้กับคนกลางระดับองค์กรหรือรายบุคคลตามความเหมาะสม ซึ่งอาจเป็นการแก้ไขหรือมีการลงโทษเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจรวมถึงมาตรการต่าง ๆ เช่น การจำกัดการดำเนินงานทางธุรกิจ การพักงานหรือยกเว้นบุคคลจากการดำเนินธุรกิจคนกลางประกันภัย และการถอนหรือไม่ต่อใบอนุญาต เป็นต้น

การดำเนินการกำกับดูแล อาจรวมถึงการดำเนินการต่อบริษัทประกันภัยในกรณีของการขายตรง หรือในกรณีที่บริษัทประกันภัยร่วมมือกับคนกลางประกันภัยในการฝ่าฝืนกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่กำกับดูแล การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือการลงโทษต้องเหมาะสมกับข้อบกพร่อง การฝ่าฝืนกฎเพียงเล็กน้อยอาจจัดการได้โดยการว่ากล่าวทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร โดยผู้บริหาร และมีการติดตามประเมินผล ในขณะที่ข้อผิดพลาดที่ร้ายแรงซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อลูกค้าอาจต้องใช้มาตรการที่ร้ายแรงกว่า อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่กำกับดูแลต้องแน่ใจว่ามีกระบวนการที่ถูกต้องสำหรับคนกลางหรือบริษัทประกันภัยในการอุทธรณ์ต่อมาตรการการลงโทษของหน่วยงานที่กำกับดูแล

กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลคนกลางประกันภัย

สำหรับประเทศไทยนั้น ได้มีการออกกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เพื่อกำหนดและกำกับดูแลคนกลางประกันภัยให้ต้องมีใบอนุญาต มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตลอดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น มีความรู้ ประสบการณ์ รวมถึงจรรยาบรรณในการให้บริการ รวมทั้งให้บริการลูกค้าอย่างมีมาตรฐาน และมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งกฎหมาย กฎระเบียบที่สำคัญ เช่น

๑. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕
๓. พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๕. ประกาศ คปภ. เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข การขออนุญาต การอนุญาต และการต่ออายุ ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๑
๖. ประกาศ คปภ. เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๕๑ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๔ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๗
๗. ประกาศ สำนักงาน คปภ. เรื่อง กำหนดหลักสูตรและวิธีการ การอบรมความรู้ เกี่ยวกับการประกันชีวิตสำหรับผู้รับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๖ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. มาตรฐาน ICP ๑๙ พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ

มาตรฐาน ICP ๑๙ พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจ (Conduct of Business) มี

หลักการสำคัญ คือ หน่วยงานที่กำกับดูแลต้องกำหนดพฤติกรรมกรรมการดำเนินธุรกิจประกันภัย เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับความเป็นธรรม ทั้งก่อนการท สัญญาจนกระทั่งได้ปฏิบัติตามข้อผูกพันทุกข้อภายใต้สัญญา โดยมาตรฐานนี้ระบุให้หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยต้องดำเนินการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจในตลาดของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย โดยการกำหนดกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดย ICP ๑๙ นี้ประกอบด้วย บทนำ มาตรฐานทั้งสิ้น ๑๓ ข้อ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ภายใต้มาตรฐานแต่ละข้อ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ข้อบังคับทางพฤติกรรมกรรมการดำเนินธุรกิจมีส่วนช่วยสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและลูกค้าในภาคธุรกิจประกันภัย ลดความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย ช่วยสนับสนุนกรอบการบริหารความเสี่ยง และความมั่นคงทางการเงินโดยรวม และสนับสนุนให้ภาคธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงแข็งแรง โดยการสร้างความเท่าเทียมกันในการแข่งขัน โดยคงไว้ซึ่งการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม พฤติกรรมกรรมการดำเนินธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับวัฒนธรรม ประเพณี กฎหมาย และพัฒนาการของภาคธุรกิจประกันภัยของแต่ละประเทศ ด้วยเหตุนี้ จึงมักมีมาตรการในการกำกับดูแลพฤติกรรมกรรมการดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ความแตกต่างดังกล่าวควรนำมาพิจารณาเมื่อปฏิบัติตาม ICP ข้อนี้ เพื่อให้สามารถได้ผลลัพธ์คือการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วยการปฏิบัติตามหลักการทางจริยธรรม การกระทำการโดยสุจริต และการหลีกเลี่ยงการกระทำที่ผิดกฎหมาย

เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ภายใต้ ICP ๑๙ ได้แบ่งมาตรฐานทั้งหมด ออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านการปฏิบัติกรอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า ๒) ด้านกระบวนการก่อนการขาย และ ๓) ด้านการให้บริการตามกรรมธรรม์ รายละเอียดมีดังนี้

๒.๑ ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า

มาตรฐาน ๑๙.๑ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยปฏิบัติหน้าที่ต่อลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญ และความระมัดระวัง

หลักการของการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังมีนัยสำคัญคือ บริษัทประกันภัยและ คนกลางประกันภัยควรปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงบุคคลที่มีความรอบคอบ รวมทั้งควรมีนโยบายและขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ดังกล่าว บริษัทประกันภัยควรมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและตัวแทนประกันภัยมีมาตรฐานทางจริยธรรมและความเป็นธรรมที่ดี

มาตรฐาน ๑๙.๒ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทและคนกลางประกันภัยจัดทำและปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรทำให้แน่ใจว่าบริษัทและคนกลางประกันภัยมีนโยบายและขั้นตอนที่เหมาะสมในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และตรวจสอบว่านโยบายและขั้นตอนดังกล่าวได้รับการปฏิบัติตามหรือไม่ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วยการปฏิบัติที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. พัฒนาผลิตภัณฑ์และทำการตลาดโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า
๒. ให้ข้อมูลที่ชัดเจนต่อลูกค้าก่อนและหลังการขาย
๓. ลดความเสี่ยงจากการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

๔. ให้แน่ใจว่าคำแนะนำที่ให้ลูกค้ามีคุณภาพ
๕. จัดการกับเรื่องร้องเรียนและข้อพิพาทของลูกค้าอย่างเป็นธรรม
๖. ปกป้องข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า
๗. ปฏิบัติตามความคาดหวังของลูกค้า

ข้อบังคับในการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้าอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับกรอบกฎหมายของแต่ละประเทศ ซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการคือให้เกิดการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งการจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว บริษัทและคนกลางประกันภัยมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะต้องทำให้การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นส่วนสำคัญของวัฒนธรรม องค์กร และนโยบายและขั้นตอนเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ดังกล่าวให้เกิดการบังคับใช้ในองค์กร ในบางประเทศนโยบายและขั้นตอนของบริษัทและคนกลางประกันภัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมควรจัดส่งให้หน่วยงานที่กำกับดูแลพิจารณา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลอาจสนับสนุนให้บริษัทและคนกลางประกันภัยเผยแพร่ นโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องต่อสาธารณชน โดยเฉพาะนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การจัดการเรื่องร้องเรียน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๒ ด้านกระบวนการก่อนการขาย

มาตรฐาน ๑๙.๓ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทประกันภัยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า แต่ละประเภทในการพัฒนาและทำการตลาดผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ในบางประเทศ การดำเนินการดังกล่าวสามารถทำได้ผ่านวิธีการให้การเห็นชอบผลิตภัณฑ์ โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลจะพิจารณาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงมาตรฐานทางคณิตศาสตร์ประกันภัยและ กฎระเบียบในการคุ้มครองลูกค้า ในบางประเทศ คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัยต้องมีหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนาและทำการตลาดของผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ระบุไว้ในหลักการ

ในกรณีที่หน่วยงานที่กำกับดูแลมีอำนาจในการให้การเห็นชอบเงื่อนไขสัญญาหรืออัตราเบี้ยประกันภัย กระบวนการให้การเห็นชอบควรมีความสมดุลระหว่างการให้ความคุ้มครองลูกค้ากับผลประโยชน์ของลูกค้าในด้านนวัตกรรมและการเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัย การให้การเห็นชอบเงื่อนไขสัญญาหรืออัตราเบี้ยประกันภัยอาจเหมาะสมกับบางกรณี โดยขึ้นอยู่กับลักษณะและความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ ในบางประเทศหน่วยงานที่กำกับดูแลอาจออกหลักการหรือแนวทางเพื่อให้บริษัทประกันภัยปฏิบัติตาม เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการทำการตลาดควรมีการพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า ควรมีการประเมินลักษณะของผลิตภัณฑ์ใหม่และเอกสารที่เผยแพร่ โดยก่อนทำการตลาดผลิตภัณฑ์หรือบริการบริษัทประกันภัยควรทำการพิจารณาผลิตภัณฑ์ในด้านรูปแบบ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และวิธีการบริหารความเสี่ยง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บริษัทประกันภัยสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม สามารถประเมินความเสี่ยงจากผลิตภัณฑ์ และทำให้มั่นใจว่าช่องทางการจำหน่ายเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้บริษัทประกันภัยควรให้ความช่วยเหลือคนกลางประกันภัย เพื่อให้มั่นใจว่าคนกลางประกันภัยเข้าใจตลาดเป้าหมายและลดความเสี่ยงในการเสนอขายผิดกลุ่มเป้าหมาย

มาตรฐาน ๑๙.๔ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทและคนกลางประกันภัยส่งเสริมผลิตภัณฑ์และ บริการด้วยความชัดเจนเป็นธรรม และไม่ชักนำในทางที่ผิด

ก่อนทำการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ประกันภัย บริษัทและคนกลางประกันภัยควรมั่นใจว่า ข้อมูลที่จะนำเสนอ นั้นถูกต้อง ชัดเจน และไม่มีการชักนำในทางที่ผิด ขั้นตอนการตรวจสอบที่ดีควรมี การพิจารณาจากผู้ตรวจสอบอิสระ สำหรับการโฆษณาและสื่อต่างๆ ข้อมูลที่นำเสนอควรเข้าใจง่าย ระบุอย่างชัดเจนเกี่ยวกับผลประโยชน์ทางค่าสินไหมทดแทน และข้อจำกัดอื่นๆ โดยไม่มีการตัดหรือ ลดข้อมูล หรือคำเตือนที่สำคัญ

ในกรณีที่บริษัทและคนกลางประกันภัยตระหนักว่าข้อมูลที่นำเสนอไม่ถูกต้องและ ชัดเจน หรือชักนำในทางที่ผิด บริษัทและคนกลางประกันภัยควรยกเลิกข้อมูลและแจ้งบุคคลที่ เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าวอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

มาตรฐาน ๑๙.๕ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดข้อบังคับสำหรับบริษัทและ คนกลางประกันภัยในเรื่อง ของเวลาในการให้ข้อมูล และเนื้อหาของข้อมูลที่นำเสนอต่อลูกค้า ระหว่างการขาย

บริษัทประกันภัยหรือคนกลางประกันภัยควรมั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่เหมาะสม เกี่ยวกับกรรมธรรม์ในเวลาที่ถูกต้อง และในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่าง ถูกต้องทั้งก่อนและระหว่างการขาย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวควรเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของลูกค้าก่อน ทำสัญญา ควรมีการนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจนเป็นธรรม และไม่ชักนำในทางที่ผิด โดยควรพยายามใช้ ภาษาซึ่งลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย และข้อมูลผลิตภัณฑ์ควรเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสื่ออื่นๆ ที่มี ความทนทาน ควรมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพของข้อมูลมากกว่าปริมาณซึ่งอาจทำให้ลูกค้าไม่อ่าน ข้อมูล ทั้งนี้หน่วยงานที่กำกับดูแลควรสนับสนุนให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยมีหลักฐาน การรับทราบข้อมูลจากลูกค้าว่าได้รับทราบและเข้าใจข้อมูลที่นำเสนอ

เนื้อหาของข้อมูลที่นำเสนอควรทำให้ลูกค้าเข้าใจลักษณะของผลิตภัณฑ์ และช่วยให้ เข้าใจว่าทำไมผลิตภัณฑ์นั้นจึงตรงตามความต้องการของตน ทั้งนี้ลักษณะของข้อมูลที่จำเป็นต้อง นำเสนอต่อลูกค้า ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ความรู้และประสบการณ์ของลูกค้าในกรรมธรรม์ที่ เกี่ยวข้อง ข้อตกลงและเงื่อนไขรวมถึงผลประโยชน์หลัก ข้อยกเว้น ข้อจำกัด ความซับซ้อนของ กรรมธรรม์ เป็นต้น แม้ว่าข้อมูลที่ต้องนำเสนออาจแตกต่างกันออกไปสำหรับลูกค้าแต่ละราย แต่ควรมี การนำเสนอข้อมูลหลักที่จำเป็น เช่น ชื่อบริษัทประกันภัย ประเภทของสัญญาประกันภัยที่นำเสนอ รวมถึงผลประโยชน์ของกรรมธรรม์ ระดับของเบี้ยประกันภัย วันครบกำหนดการจ่ายเบี้ยประกันภัย วัน เริ่มความคุ้มครองและสิ้นสุดความคุ้มครอง คำอธิบายความเสี่ยงที่รับประกันในสัญญาและข้อยกเว้น เป็นต้น

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วลูกค้ารายบุคคลจะมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายและหน้าที่ต่อสัญญาประกันภัยค่อนข้างน้อย ดังนั้น ก่อนการทำ สัญญาประกันภัย บริษัทหรือคนกลางประกันภัยควรแจ้งให้ลูกค้ารายบุคคลทราบเกี่ยวกับเรื่องสิทธิที่สำคัญ เช่น บทบัญญัติทั่วไป หน้าที่ในการเปิดเผย ข้อเท็จจริงของลูกค้า หน้าที่ภายหลังการทำสัญญารวมถึงบทลงโทษทางกฎหมายในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ในการตรวจสอบความคุ้มครอง สิทธิในการยกเลิก สิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สิทธิในการร้องเรียน เป็นต้น

มาตรฐาน ๑๙.๖ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทและคนกลาง ประกันภัยมั่นใจว่าลูกค้าได้รับคำแนะนำก่อนการทำสัญญาประกันภัย และคำแนะนำดังกล่าวมี

ความเหมาะสม โดยคำนึงถึงข้อมูลที่ลูกค้าเปิดเผย

บริษัทและคนกลางประกันภัยควรถามข้อมูลจากลูกค้าเพื่อให้สามารถประเมินความต้องการของลูกค้าก่อนให้คำแนะนำหรือทำสัญญา ข้อมูลดังกล่าวอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์และลักษณะของลูกค้า เช่น ความรู้และประสบการณ์ทางการเงิน ความต้องการและสถานะแวดล้อม ความสามารถในการซื้อผลิตภัณฑ์ และประวัติความเสี่ยง เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการเก็บข้อมูลการให้คำแนะนำโดยเฉพาะในกรณีของผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนและผลิตภัณฑ์ที่มีองค์ประกอบของการลงทุน โดยควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสื่ออื่นๆ ที่มีความทนทาน และจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติลูกค้า บริษัทและคนกลางประกันภัยควรรับผิดชอบการให้คำแนะนำที่มีคุณภาพ และควรจัดการฝึกอบรมเพื่อให้บุคคลที่ต้องให้คำแนะนำสามารถทราบแนวโน้มตลาด สภาพเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม ประกันภัย นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงลักษณะและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ทราบกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และค้นเคยคัมเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดี

มาตรฐาน ๑๙.๗ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทและคนกลางประกันภัยมั่นใจว่าในกรณีที่มีการให้คำแนะนำก่อนการทำสัญญา ต้องมีการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflicts of Interest) อย่างเหมาะสม

ในการติดต่อกับลูกค้า บริษัทและคนกลางประกันภัยอาจต้องเผชิญกับผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งอาจเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งมีผลประโยชน์ทางหน้าที่การงานและส่วนตัว ซึ่งรวมถึงการเรียกร้องหรือรับสิ่งจูงใจและทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน้าที่ของบริษัทหรือคนกลางประกันภัยที่มีต่อลูกค้า สิ่งจูงใจสามารถเป็นผลประโยชน์ที่เสนอให้บริษัท หรือคนกลางประกันภัยหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ในนามของบริษัท เพื่อให้บริษัท/บุคคลนั้นดำเนินการบางอย่าง สิ่งจูงใจ อาจรวมถึง เงินสด สิ่งของ และการให้บริการต่างๆ ในกรณีที่คนกลางประกันภัยได้รับสิ่งจูงใจจากบริษัทประกันภัย อาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนที่มีผลกระทบต่อการให้คำแนะนำได้ อย่างไรก็ตาม การให้หรือรับสิ่งจูงใจหรือ ผลประโยชน์อื่นๆ อาจไม่ถือเป็นปัญหาหากเป็นไปตามเงื่อนไขบางอย่าง เช่น การจ่ายหรือรับเงินเป็นไปเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และการจ่ายหรือรับเงินมีการเปิดเผยต่อลูกค้าก่อนการให้บริการ คนกลางประกันภัยมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับผลประโยชน์ทับซ้อนมากกว่าบริษัทประกันภัย กรณีที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ตัวอย่างเช่น

๑. กรณีที่คนกลางประกันภัยมีหน้าที่ต่อลูกค้าหนึ่งหรือสองรายขึ้นไป คนกลางประกันภัยอาจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้ารายหนึ่งโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้ารายอื่นๆ

๒. กรณีที่มีความสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นนอกเหนือจากลูกค้ามีอิทธิพลต่อคำแนะนำต่อลูกค้า

๓. กรณีที่คนกลางประกันภัยมีแนวโน้มว่าจะได้ประโยชน์ทางการเงิน หรือหลีกเลี่ยงการเสียผลประโยชน์ทางการเงิน บนความเดือดร้อนของลูกค้า

๔. กรณีที่คนกลางประกันภัยมีผลประโยชน์จากการให้บริการหรือการตัดสินใจของลูกค้าที่แตกต่างจาก ผลประโยชน์ของลูกค้า

๕. กรณีที่คนกลางประกันภัยได้รับสิ่งจูงใจเพื่อให้บริการลูกค้าที่นอกเหนือจาก

ค่าธรรมเนียมหรือค่านายหน้าจากการบริการ

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้มีขั้นตอนในการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อนผ่านนโยบายและขั้นตอนที่เหมาะสม ผลประโยชน์ทับซ้อนสามารถจัดการได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น ผ่านการเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสมและการยินยอมจากลูกค้า หน่วยงานที่กำกับดูแลอาจพิจารณาการกำหนดทางเลือกอื่นเพื่อให้บริษัทและคนกลางประกันภัยจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อน เช่น ในบางประเทศห้ามรับผลประโยชน์ทางการเงินบางประเภท เป็นต้น

๒.๓ ด้านการให้บริการตามกรรมธรรม์ประกันภัย (Policy Servicing)

มาตรฐาน ๑๙.๘ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทประกันภัย

๑. ให้บริการตามกรรมธรรม์อย่างเหมาะสมจนกว่าจะบรรลุหน้าที่ที่กำหนดภายใต้กรรมธรรม์

๒. เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสัญญาระหว่างที่สัญญายังไม่หมดอายุต่อผู้เอาประกันภัย

๓. เปิดเผยข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัผลิิตภัณท์ประกันภัยต่อผู้เอาประกันภัย

การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยควรรวมถึงการตรวจสอบพฤติกรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยในด้านการให้บริการตามกรรมธรรม์ประกันภัย โดยเฉพาะในเรื่องการให้ข้อมูลผู้เอาประกันภัยอย่างต่อเนื่อง การจัดการ การจ่ายค่าสินไหมทดแทนต่อผู้เอาประกันภัย และการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัย

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทประกันภัยเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ต้องเปิดเผย ซึ่งอาจประกอบด้วย การเปลี่ยนชื่อบริษัทประกันภัย สถานะทางกฎหมาย หรือที่อยู่ของบริษัทแม่ การควบรวมโดยบริษัทอื่นที่ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเท่าที่ลูกค้าควรทราบ

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงและเงื่อนไขซึ่งบริษัทประกันภัยควรให้หลักฐานความคุ้มครอง (ประกอบด้วย ความคุ้มครองและข้อยกเว้นในกรรมธรรม์) ทันทีภายหลังการขายกรรมธรรม์ประกันภัย โดยจะต้องให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและเงื่อนไขในกรรมธรรม์ อาจครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ เช่น

๑. ผลประโยชน์หลัก โดยเฉพาะรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะ ขอบเขต และกำหนดการจ่าย- ผลประโยชน์โดยบริษัทประกันภัย

๒. ระยะเวลาของสัญญา ข้อตกลงและเงื่อนไขสำหรับการยกเลิกสัญญาก่อนเวลาที่กำหนด และผลของการยกเลิก

๓. วิธีการจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยและระยะเวลาการจ่าย

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับการต่ออายุสัญญา

มาตรฐาน ๑๙.๙ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทประกันภัยมีนโยบายและกระบวนการเพื่อจัดการการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทประกันภัยมีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทที่โปร่งใสที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งรวมขั้นตอนทุกขั้นตอน

ตั้งแต่การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจนถึงการจ่ายสินไหมทดแทน เอกสารดังกล่าวอาจรวมถึงระยะเวลาสำหรับแต่ละขั้นตอน ซึ่งอาจขยายระยะเวลาได้เป็นกรณีไป โดยผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนควรได้รับแจ้งเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาสำหรับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ปัจจัยในการคำนวณค่าสินไหมทดแทน เช่น การเสื่อมมูลค่า หรือส่วนลด ควรได้รับการอธิบายเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย เช่นเดียวกันกับกรณีที่ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน บริษัทและคนกลางประกันภัยที่มีส่วนร่วมในขั้นตอนการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจะต้องมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

หากเกิดข้อพิพาทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน พนักงานที่จัดการข้อพิพาทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนควรมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรเป็นไปตามวิธีการที่มีความสมดุล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนดังกล่าวต้องไม่ซับซ้อน การตัดสินใจต้องมีเหตุผลอธิบายได้ชัดเจน ซึ่งหน่วยงานที่กำกับดูแลอาจตรวจสอบบริษัทประกันภัยเพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดการข้อพิพาทที่เป็นธรรม

มาตรฐาน ๑๙.๑๐ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยมีนโยบาย และกระบวนการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

เรื่องร้องเรียน คือ การแสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทประกันภัยหรือคนกลางประกันภัย ซึ่งอาจรวมถึงการเรียกร้องค่าเสียหายทางการเงิน แต่ไม่รวมถึงการร้องขอข้อมูล การสะสมของเรื่องร้องเรียนบริษัทประกันภัยหรือคนกลางประกันภัยแสดงให้เห็นว่าอาจมีเรื่องไม่น่าพอใจในบางด้าน ดังนั้น หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยควรมีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของพฤติกรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทหรือคนกลางประกันภัย หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีระบบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเอง เพื่อให้ได้ประโยชน์จากเรื่องร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัย และควรร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกรณีของเรื่องร้องเรียนข้ามพรมแดน รวมทั้งต้องกำหนดให้บริษัทและคนกลางประกันภัยมีนโยบายและขั้นตอนที่เหมาะสมในการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนและมาตรการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สำหรับกลไกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบริษัทและคนกลางประกันภัย กับผู้เอาประกันภัยนั้น ควรมีกลไกที่ง่ายสามารถเข้าถึงง่าย และเป็นอิสระจากบริษัทและคนกลางประกันภัย เพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ไม่สามารถสรุปได้โดยบริษัทหรือคนกลางประกันภัย นอกเหนือจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยแล้วกลไกดังกล่าวอาจเรียกได้ว่า Independent Dispute Resolution (IDR) ซึ่งอาจแตกต่างกันในแต่ละประเทศ และอาจรวมถึงหน่วยงานอิสระ หรือผู้ตรวจการของรัฐ (Ombudsman) ซึ่งเป็นกลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล

โดยส่วนใหญ่กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะใช้กับผู้เอาประกันภัยที่ไม่เกี่ยวข้องทางการค้า และบางครั้งจะไม่คิดค่าใช้จ่ายสำหรับผู้เอาประกันภัยดังกล่าว โดยผู้บริโภคมักสามารถที่จะร้องเรียนต่อศาลได้หากไม่พอใจกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องมีมาตรฐานความรู้ ความเป็นธรรม และความสามารถสูง ยกตัวอย่างเช่น มีความรู้ด้านกฎหมาย

ประกันภัยเป็นอย่างดี และหน่วยงานที่ช่วยใกล้เคียงจะต้องเป็นอิสระจากบริษัท และคนกลางประกันภัย

มาตรฐาน ๑๙.๑๑ กฎหมายมีการกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทและคนกลางประกันภัยมีสิทธิในการจัดเก็บ ใช้ หรือสื่อสารข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปยังบุคคลที่สาม

โดยปกติ ข้อมูลส่วนบุคคลหมายถึงข้อมูลที่บุคคลหรือหน่วยงานจัดเก็บ ใช้ หรือสื่อสารไปยังบุคคลที่สามระหว่างการดำเนินธุรกิจ ข้อมูลส่วนบุคคลถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในลักษณะไหน สื่อสารผ่านอะไร อยู่ในรูปแบบไหน และไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ในธุรกิจประกันภัย การรักษาข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการจัดเก็บและใช้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางการเงิน การแพทย์ และข้อมูลส่วนบุคคล การรักษา ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงินเป็นความรับผิดชอบหลักของอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน

แม้ว่าการคุ้มครองลูกค้าจะมีบทบัญญัติทางกฎหมายและกฎระเบียบเรื่องสิทธิส่วนบุคคลแตกต่างกันระหว่างแต่ละประเทศ บริษัทและคนกลางประกันภัยมีหน้าที่ที่ชัดเจนในการให้ความมั่นใจกับลูกค้าเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล และการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยข้อมูลที่ลูกค้าต้องการให้เป็นความลับควรถือเป็นความลับ ลูกค้าควรได้รับแจ้งว่าข้อมูลใดอาจจะต้องมีการเปิดเผยและต่อใคร

มาตรฐาน ๑๙.๑๒ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทและคนกลางประกันภัยมีนโยบายและขั้นตอน สำหรับการรักษาข้อมูลสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรกำหนดให้บริษัทหรือคนกลางประกันภัยมีมาตรการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสื่อสารข้อมูลส่วนบุคคลในระบอบอย่างไม่เหมาะสม ด้วยความสำคัญและความละเอียดอ่อนของข้อมูลส่วนบุคคล บริษัท และคนกลางประกันภัยควรมีมาตรการต่างๆ เช่น

๑. จัดทำนโยบายและขั้นตอนเกี่ยวกับการรักษาสิทธิส่วนบุคคล เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามบทบัญญัติทางกฎหมายและหลักการปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม

๒. มีการจัดการฝึกอบรมสำหรับพนักงานในทุกระดับขององค์กร เพื่อส่งเสริมการตระหนักถึงข้อบังคับ เรื่องการรักษาสิทธิส่วนบุคคล

๓. ใช้กลไกการควบคุมภายในที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการรักษาสิทธิส่วนบุคคล

๔. มั่นใจว่ามีเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อบริหารข้อมูลทางการเงิน การแพทย์ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่บริษัทประกันภัยจัดเก็บไว้

๕. ใช้นโยบายและขั้นตอนเกี่ยวกับการรักษาสิทธิส่วนบุคคล เพื่อบริหารความเสี่ยงต่อการละเมิด กฎหมาย การละเมิดกฎหมายควรมีการแจ้งผู้รับผิดชอบโดยทันที

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีมาตรการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหากับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถเข้าแทรกแซงบริษัทหรือคนกลางประกันภัยที่จัดเก็บ ใช้ หรือสื่อสารข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างไม่ถูกต้อง ยกตัวอย่างเช่น มาตรการป้องกัน หรือการทำผิดเล็กน้อยๆ อาจมีการจัดการโดยการว่ากล่าวทางวาจาหรือ ลายลักษณ์อักษรต่อผู้บริหาร และติดตามผลในกรณีที่มีความผิดร้ายแรงที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อลูกค้า อาจต้องมีการตักเตือนทันทีหรือมีการลงโทษที่หนักขึ้น

มาตรฐาน ๑๙.๑๓ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรเปิดเผยข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรเผยแพร่มาตรการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยสำหรับบริษัทประกันภัยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล และยืนยันสถานะของผู้เอาประกันภัยที่เป็นลูกค้าบริษัทและคนกลางประกันภัยที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล รวมทั้งควรออกคำเตือนให้ลูกค้าในกรณีที่น่าจะเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงธุรกรรมกับบริษัทที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล เช่น การให้ข้อมูลต่อสาธารณชนว่ากฎหมายภายในประเทศสามารถใช้กับการขายประกันภัยข้ามพรมแดนหรือไม่อย่างไร รวมทั้งกรณีการขายผ่าน e-Commerce

กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลพฤติกรรมการค้าเงินธุรกิจ ของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย

สำหรับประเทศไทยนั้น ได้มีการออกกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เพื่อกำกับดูแลการค้าเงินธุรกิจ ของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยให้ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้าทั้งก่อนการขายและหลังการทำสัญญา ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามหลักการทางจริยธรรมและสุจริต ส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกันและสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและลูกค้าในภาคธุรกิจประกันภัย โดยมี กฎหมาย และกฎระเบียบที่สำคัญ เช่น

๑. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕
๓. พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๕. ประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการ ปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. ๒๕๕๑ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๔ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๗
๖. ประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ.๒๕๕๒
๗. ประกาศ คปภ. เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตพ.ศ. ๒๕๕๒ และ พ.ศ. ๒๕๕๓
๘. ประกาศ คปภ. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๖
๙. ประกาศ คปภ. เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อ โฆษณา ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๖
๑๐. คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๓๒/๒๕๕๔ เรื่อง การให้ความเห็นชอบแบบและข้อความกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสามัญ แบบสะสมทรัพย์และแบบตลอดชีพ ที่ชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว ฉบับมาตรฐาน
๑๑. ประกาศสำนักงาน คปภ. เรื่อง แนวปฏิบัติโครงสร้าง คุณสมบัติ และข้อพึงปฏิบัติที่ดีของกรรมการบริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๗

๓. มาตรฐาน ICP ๒๑ การต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัย

มาตรฐาน ICP ๒๑ การต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัย (Countering Fraud in Insurance) มีหลักการสำคัญคือ หน่วยงานที่กำกับดูแลกำหนดให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยต้องดำเนินมาตรการที่มีประสิทธิภาพเพื่อยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัย ซึ่งในมาตรฐาน ICP ๒๑ ประกอบไปด้วย แนวทางปฏิบัติเบื้องต้น มาตรฐานจำนวน ๕ ข้อ และแนวทางปฏิบัติพร้อมคำอธิบายภายใต้มาตรฐาน แต่ละมาตรฐาน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

แนวทางเบื้องต้น

การฉ้อฉลในการประกันภัย (รวมทั้งการประกันภัยต่อ) คือการกระทำหรือละเว้นการกระทำอันเป็นการหลอกลวงซึ่งมีเจตนาเพื่อหาผลประโยชน์สำหรับฝ่ายที่ทำการฉ้อฉล (ผู้ฉ้อฉล) หรือสำหรับบุคคลอื่น ประเทศส่วนใหญ่มีกฎหมายห้ามการฉ้อฉลในภาคประกันภัยและในหลายประเทศการฉ้อฉลถือเป็นอาชญากรรม การฉ้อฉลในการประกันภัยอาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบและกระทำโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประกันภัย เช่น บริษัทประกันภัย ผู้จัดการและพนักงานของบริษัทประกันภัย คนกลางประกันภัย นักบัญชี ผู้สอบบัญชี ที่ปรึกษา ผู้เจรจาตกลงค่า สินไหมทดแทนบุคคลที่สาม และผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

การฉ้อฉลเป็นความเสี่ยงร้ายแรงต่อภาคการเงินทั้งหมด การฉ้อฉลในการประกันภัยทำให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียง ความเสียหายทางการเงิน และทำให้เกิดต้นทุนทางสังคมและเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมประกันภัย ทั้งบริษัทประกันภัยและผู้ถือกรรมธรรม์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบเหล่านั้น ความสูญเสียที่เกิดจากการฉ้อฉลส่งผลกระทบต่อกำไรของบริษัทประกันภัยและอาจรวมถึงความมั่นคงทางการเงินด้วย เพื่อชดเชยความเสียหาย บริษัทประกันภัยจึงต้องเพิ่มค่าเบี้ยประกันภัย ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ถือกรรมธรรม์มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การฉ้อฉลยังอาจทำให้ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยพบว่าตนเองไม่ได้รับความคุ้มครองจากความเสียหายที่เชื่อว่าได้รับความคุ้มครอง ซึ่งอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อทั้งลูกค้าและธุรกิจ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนับได้ว่าการฉ้อฉลอาจลดความเชื่อมั่นของผู้บริโภคและผู้ถือหุ้น สามารถกระทบชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยแต่ละราย กลุ่มบริษัทประกันภัย ภาคการประกันภัยและอาจรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจในวงกว้างด้วย

ตามหลักแล้ว การต่อต้านการฉ้อฉลมีความเกี่ยวข้องกับบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย โดยบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยจำเป็นต้องเข้าใจและดำเนินขั้นตอนต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการฉ้อฉล หน่วยงานที่กำกับดูแลเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายซึ่งมีบทบาทสำคัญในการต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัยในประเทศของตน โดยการยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัย หน่วยงานที่กำกับดูแลควรจะต้องตรวจสอบว่าบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยมีนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติ และการควบคุมที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพเพื่อยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัยหรือไม่ นอกจากนี้ การรวมตัวกันของตลาดการเงินและจำนวนบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยที่ดำเนินการข้ามชาติที่เพิ่มขึ้น ทำให้การฉ้อฉลและผลกระทบในระดับโลกของการฉ้อฉลเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องได้รับการแก้ไขในระดับสากล ฉะนั้นหน่วยงานที่กำกับดูแลจึงจำเป็นต้องสื่อสารกันเพื่อแก้ไขปัญหาการฉ้อฉลข้ามประเทศ

มาตรฐาน ๒๑.๑ กฎหมายต้องมีการระบุในเรื่องการฉ้อฉลในการประกันภัยโดยระบุ การแทรกแซงและ บทลงโทษสำหรับการกระทำการฉ้อฉลดังกล่าว และการกระทำใดๆ อันจะเป็น การขัดขวางการสืบสวนการฉ้อฉล

กฎหมายควรประกอบด้วยกรกระทำผิดและบทลงโทษสำหรับการฉ้อฉลและการ ขัดขวาง การสืบสวนการฉ้อฉล นอกจากนี้ยังควรกำหนดให้หน่วยงานที่กำกับดูแลสามารถ

๑. ขอเอกสารและข้อมูล รวมทั้งถ้อยคำของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวัตถุประสงค์ในการ รวบรวมข้อมูล และการสอบสวน และเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่อหน่วยงานที่มีอำนาจ

๒. ควบคุมทรัพย์สินซึ่งเป็นหรือเชื่อว่าเป็นผลที่เกิดจากการฉ้อฉล และ

๓. ยึดทรัพย์สินซึ่งเป็นหรือเชื่อว่าเป็นผลที่เกิดจากการฉ้อฉล

มาตรฐาน ๒๑.๒ หน่วยงานที่กำกับดูแลมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและรอบด้าน เกี่ยวกับประเภทของความเสี่ยงในการฉ้อฉลที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยต้องพบ หน่วยงานที่กำกับดูแลต้องประเมินความเสี่ยง ด้านการฉ้อฉลที่อาจเกิดขึ้นในภาคการประกันภัย อย่างสม่ำเสมอและกำหนดให้บริษัทประกันภัยและคนกลาง ประกันภัยดำเนินมาตรการที่มี ประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขความเสี่ยงเหล่านี้

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรพิจารณาความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่อาจเกิดขึ้นได้ร่วมกับการ ประเมินความเสี่ยงอื่นๆ (รวมทั้งการบริหารจัดการและการปฏิบัติในตลาด) และควรระบุจุดสทลห อแหลมที่สำคัญในประเทศของตน โดยนำผลการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา และจัดการ แก้ไขตามความเหมาะสม ทั้งนี้ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและรอบด้าน เกี่ยวกับกิจกรรมที่ปฏิบัติในภาคธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการที่เสนอโดยบริษัทประกันภัยและคนกลาง ประกันภัย การฉ้อฉลภายในบริษัท การฉ้อฉลของผู้ถือกรมธรรม์ การฉ้อฉลเกี่ยวกับการเรียกร้องค่า สินไหมทดแทนและการฉ้อฉลโดยคนกลางประกันภัย

มาตรฐาน ๒๑.๓ หน่วยงานที่กำกับดูแลมีกรอบการทำงานด้านการกำกับดูแลที่มี ประสิทธิภาพในการติดตาม และบังคับให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยปฏิบัติตาม ข้อกำหนดในการต่อต้านการฉ้อฉลในการ ประกันภัย

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรออกแนวทางปฏิบัติและข้อบังคับในการต่อต้านการฉ้อฉล โดยอาจออกเป็น ระเบียบ คำสั่งหรือเอกสารหรือกลไกอื่นๆ ที่มีผลบังคับใช้ในทางกฎหมาย พร้อมทั้ง มีบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับดังกล่าว ให้แก่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยเพื่อ ช่วยให้ผู้สามารถป้องกันการฉ้อฉลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติตามข้อบังคับที่หน่วยงาน ที่กำกับดูแลกำหนด

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีทรัพยากรทางการเงิน บุคลากรและเทคนิคเพื่อต่อต้านการ ฉ้อฉลอย่างเพียงพอ โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่กำกับดูแลที่มีส่วนร่วมในการต่อต้านการฉ้อฉลควร มีทักษะความชำนาญที่เหมาะสมและได้รับการอบรมที่เกี่ยวข้องและอย่างเพียงพอเกี่ยวกับกฎหมายว่า ด้วยการฉ้อฉล ประเภทของการฉ้อฉล เทคนิคต่างๆ และการออกและบังคับใช้การแทรกแซงและ บทลงโทษในทำนองเดียวกันบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับ มาตรการต่อต้านการฉ้อฉลแก่กรรมการ ผู้จัดการอาวุโสและพนักงานอื่นๆ ของตนตามความ เหมาะสม หน่วยงานที่กำกับดูแลควรประเมินว่าบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยมีระบบ

จัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่เพียงพอและทำการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ทั้งการตรวจสอบนอกที่ทำการบริษัท (Off-site Monitoring) และการตรวจสอบ ณ ที่ทำการบริษัทประกันภัย (On-site Inspection) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายในของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยในการจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล และแนะนำ หรือกำหนดให้ดำเนินการแก้ไขเยียวยาที่เหมาะสมหากระบบควบคุมภายในอ่อนแอ และติดตามผลการดำเนินมาตรการแก้ไขเยียวยา ดังกล่าว

มาตรฐาน ๒๑.๔ หน่วยงานที่กำกับดูแลทบทวนประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอของ มาตรการที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย รวมทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลเองดำเนินการ เพื่อยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงาน และแก้ไขการฉ้อฉล และต้องดำเนินการที่จำเป็นเพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพ

การทบทวนประสิทธิภาพควรพิจารณาความเสี่ยง และประเมินว่าระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการกำกับดูแลที่กำหนดขึ้นถูกบังคับใช้หรือไม่ การทบทวนดังกล่าวควรครอบคลุม ประเด็นต่างๆ เช่น ความเสี่ยงของการฉ้อฉลในภาคการประกันภัย และแนวทางการกำกับดูแลบน พื้นฐานของความเสี่ยงของหน่วยงานที่กำกับดูแลสามารถ จัดการความเสี่ยงเหล่านี้ได้อย่างเพียงพอ หรือไม่ ความเพียงพอของทรัพยากรและการอบรมเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่กำกับดูแล การ ตรวจสอบบริษัทเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการฉ้อฉลเพียงพอหรือไม่ รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากหน่วยงาน อื่นๆ ที่มีความรับผิดชอบในการต่อต้านการฉ้อฉล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินคดีและการตัดสิน เกี่ยวกับการฉ้อฉล

หน่วยงานกำกับดูแลควรพิจารณาสนับสนุนการดำเนินการต่อต้านการฉ้อฉล และการ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องร่วมกันระหว่างบริษัทประกันภัย คนกลางประกันภัย ภาคธุรกิจอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง และภาครัฐ รวมทั้งการเพิ่มความตระหนักของผู้บริโภค/ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยเกี่ยวกับ การฉ้อฉล และผลกระทบของการฉ้อฉลด้วยการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ทางสื่ออย่างมี ประสิทธิภาพ

มาตรฐาน ๒๑.๕ หน่วยงานที่กำกับดูแลมีกลไกที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้สามารถ ร่วมมือ ประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่มีอำนาจอื่นๆ เช่น หน่วยงานบังคับใช้ กฎหมาย รวมทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลอื่นๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้นโยบายและกิจกรรม เพื่อยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงานและแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัย

หากหน่วยงานที่กำกับดูแลระบุกิจกรรมที่ต้องสงสัยว่าเป็นการฉ้อฉลในบริษัทประกันภัย หรือคนกลางประกันภัย ก็ควรทำให้แน่ใจว่าได้ส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปให้หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่ เหมาะสม รวมทั้งหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อ ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในอันที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความกังวลของตนเองและ ความกังวลใดๆ ที่ได้รับจากบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย ตามปกติกลไกความร่วมมือและ การประสานงานควรประกอบด้วย

๑. ความร่วมมือในการปฏิบัติ และหากเหมาะสมควรรวมถึงการประสานงานระหว่าง หน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานอื่นๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการต่อต้านการฉ้อฉล และ

๒. ความร่วมมือระดับนโยบาย และหากเหมาะสมควรรวมถึงการประสานงานระหว่าง

หน่วยงานอื่นๆ ทั้งหมดที่มีอำนาจหน้าที่ในการต่อต้านการฉ้อฉล

**กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการฉ้อฉล
ในธุรกิจประกันภัย**

สำหรับประเทศไทยนั้น มีการกำกับดูแลให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยมีการตรวจสอบ ป้องกัน และยับยั้ง รวมทั้งรายงานการฉ้อฉลในธุรกิจประกันภัย รวมทั้งมีกฎหมายที่กำหนดอำนาจให้หน่วยงานกำกับ ดูแลธุรกิจประกันภัยสามารถตรวจสอบ และลงโทษผู้ที่ทำการฉ้อฉลในธุรกิจประกันภัย โดยมีกฎหมายและกฎระเบียบ ที่สำคัญ เช่น

๑. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕
๓. พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๕. ประกาศ สำนักงาน คปภ. เรื่อง แนวปฏิบัติ โครงสร้าง คุณสมบัติ และข้อพึงปฏิบัติที่ดี

ของกรรมการบริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๕๗

๔. มาตรฐาน ICP ๒๒ การต่อต้านการฟอกเงินและการต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย

ICP ๒๒ การต่อต้านการฟอกเงินและการต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT) มีหลักการสำคัญคือ หน่วยงานที่กำกับดูแลกำหนดให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยดำเนินมาตรการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อต่อต้านการฟอกเงินและ การให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย นอกจากนี้หน่วยงานที่กำกับดูแลต้องดำเนินมาตรการที่มีประสิทธิภาพเพื่อต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ แนวทางเบื้องต้น มาตรฐาน ๗ ข้อ และแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดภายใต้มาตรฐาน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

แนวทางเบื้องต้น

การฟอกเงินเป็นกระบวนการปิดบังแหล่งที่มาของเงินที่ได้จากการกระทำที่ผิดกฎหมาย ส่วนการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้ายจะเกี่ยวข้องกับการให้หรือการจัดหาโดยเต็มใจซึ่งเงินทุนโดยวิธีใดก็ตาม ไม่ว่าจะโดยทางตรง หรือทางอ้อม ด้วยเจตนาในการนำเงินทุนดังกล่าวไปใช้ในทางที่ผิดกฎหมาย หรือโดยทราบว่าเป็นเงินทุนทั้งหมดหรือบางส่วนดังกล่าวกำลังจะถูกนำไปใช้

๑. เพื่อทำการก่อการร้าย
๒. โดยองค์กรก่อการร้าย หรือ
๓. โดยผู้ก่อการร้าย

ภาคอุตสาหกรรมประกันภัยและภาคบริการทางการเงินอื่นๆ มีความเสี่ยงที่จะถูกนำไปใช้ทั้งโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว เพื่อการฟอกเงิน (Money Laundering: ML) และการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (Financing of Terrorism: FT) ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านต่างๆ เช่น ด้านกฎหมาย การดำเนินงานและชื่อเสียงภายใต้ ICP นี้ และมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการฟอกเงิน และการต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย นำมาใช้กับการกำกับ

ดูแลบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยที่พิจารณารับประกันภัยหรือออกกรมธรรม์ ประกันชีวิต และการประกันภัยควบการลงทุนอื่นๆ

คณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินมาตรการทางการเงิน (The Financial Action Task Force: FATF) เป็นองค์การระหว่างรัฐบาลซึ่งก่อตั้งขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานสากลว่าด้วยการต่อต้านการฟอกเงินและการต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (AM L/C FT) ทั้งนี้ FATF ได้จัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ AML/CFT (เรียกว่า “ FATF Recommendations”) ซึ่งข้อเสนอแนะบางข้อบังคับใช้กับภาคการประกันภัย บังคับใช้กับการรับประกันภัยและการขายประกันชีวิตและการประกันภัยควบการลงทุนเป็นอย่างน้อย นอกจากนี้หากภาคการประกันวินาศภัยหรือส่วนหนึ่ง ของภาคธุรกิจดังกล่าว ได้รับการประเมินโดยประเทศหนึ่งว่ามีความเสี่ยงด้าน ML/FT แล้ว มาตรฐาน FATF กำหนดให้ประเทศดังกล่าวพิจารณาบังคับใช้มาตรฐาน FATF กับภาคธุรกิจนั้น

FATF กำหนดให้ประเทศต้องระบุหน่วยงานที่มีอำนาจหน่วยงานหนึ่งหรือมากกว่าให้มีหน้าที่ตรวจสอบว่า สถาบันการเงิน (รวมทั้งบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย) ปฏิบัติตามคำแนะนำของ FATF ในการต่อต้าน ML/FT ซึ่งหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกันภัยไม่จำเป็นต้องได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการต่อต้าน การฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้ายในประเทศเสมอไป หน่วยงานอื่นที่อาจได้รับมอบหมาย ได้แก่ หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย และหน่วยงานข่าวกรองทางการเงิน (FIU) ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของประเทศในการรับและวิเคราะห์ข้อมูล (เช่น รายงานธุรกรรมที่น่าสงสัย) และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ ML/FT ที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกันภัยอาจไม่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ แต่นั่นก็ไม่ได้เป็นข้ออ้างว่าหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกันภัย ไม่จำเป็นต้องเข้าใจความเสี่ยงด้าน ML/FT ในการประกันภัยและ ดำเนินขั้นตอนในการช่วยต่อต้าน ML/FT ฉะนั้น มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับหลักการนี้ สามารถแบ่งออกเป็นสองส่วน โดยส่วนแรกจะบังคับใช้ในกรณีที่หน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยได้รับแต่งตั้งให้เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้าย ส่วนที่สองจะบังคับใช้เมื่อหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยไม่ได้รับแต่งตั้งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้ายสำหรับภาคการประกันภัย เพื่อให้เป็นไปตาม ICP ฉบับนี้ หน่วยงานที่กำกับดูแลต้องผ่านข้อกำหนดของมาตรฐานทั้งในส่วนแรกและส่วนที่สองตามสถานการณ์ของประเทศ

สำหรับประเทศไทยนั้น หน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้าย คือ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยไม่ได้รับแต่งตั้งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้าย จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ICP ในส่วนที่สองเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การศึกษา ICP นี้ ทุกรัฐมาตรฐานจะช่วยให้เกิดความเข้าใจลักษณะความเสี่ยงด้าน ML/FT มากยิ่งขึ้น

กรณีหากหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกันภัยได้รับแต่งตั้งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้าย (Designated AML/CFT Competent Authority)

มาตรฐาน ๒๒.๑ หน่วยงานที่กำกับดูแลมีความเข้าใจอย่างละเอียดและครอบคลุมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ML/FT ที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยต้องเผชิญ และใช้ข้อมูลที่มีอยู่เพื่อประเมินความเสี่ยงด้าน ML/FT ต่อภาคการประกันภัยในประเทศของตนอย่างสม่ำเสมอ

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีความเข้าใจอย่างละเอียดและครอบคลุมเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ML/FT ที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยต้องเผชิญ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมที่ปฏิบัติและผลิตภัณฑ์และการบริการที่เสนอขายโดยบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย ซึ่งสิ่งต่อไปนี้อาจเพิ่มระดับความเสี่ยงด้าน ML/FT ของผลิตภัณฑ์/การบริการด้านประกันภัย

๑. การรับชำระเงินหรือการรับเงินจากบุคคลภายนอก
๒. การรับชำระเงินเป็นมูลค่าสูงมากหรือไม่จำกัดมูลค่า หรือการรับเงินมูลค่าน้อยกว่าแต่จำนวนหลายครั้ง
๓. การรับชำระเงินในรูปเงินสด ธนาณัติหรือเช็ค
๔. การรับชำระเงินบ่อยครั้งนอกตารางการชำระค่าเบี้ยประกันภัยปกติหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ

๕. การอนุญาตให้ถอนเมื่อไรก็ได้โดยคิดค่าธรรมเนียมจำกัด
๖. การยอมรับให้ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันสำหรับเงินกู้ และ/หรือการให้สินเชื่ออื่นที่มีความเสี่ยงสูง

๗. ผลิตภัณฑ์ที่อนุญาตให้มีการกู้เงินจากกรมธรรม์ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสามารถได้เงินกู้และ/หรือ ชำระเงินกู้โดยเงินสดบ่อยๆ)

๘. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นเงินสดมูลค่าสูง
๙. ผลิตภัณฑ์ที่ยอมให้ชำระเงินเป็นก้อนในจำนวนมาก และมีลักษณะสภาพคล่อง
๑๐. ผลิตภัณฑ์ที่มีข้อสัญญาระบุให้คู่สัญญาสามารถพ้นจากพันธะหน้าที่ได้โดยไม่ต้องเสียค่าปรับ (Cooling off Provision) โดยมีการร้องขอให้ส่งเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่บริษัทจ่ายคืนไปให้บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง สถาบันการเงินต่างประเทศ หรือบริษัทที่ตั้งอยู่ในประเทศที่มีความเสี่ยงสูง

๑๑. ผลิตภัณฑ์ที่อนุญาตให้มีการโอนสิทธิโดยที่ไม่จำเป็นต้องแจ้งให้บริษัทประกันภัยทราบว่าผู้รับผลประโยชน์ของสัญญาได้เปลี่ยนไปแล้วจนกระทั่งถึงเวลาที่ทำการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรใช้ข้อมูลที่มีอยู่เพื่อประเมินจุดต่อแหลมและความเสี่ยงด้าน ML/FT ที่สำคัญๆ ต่อภาคธุรกิจการประกันภัยในประเทศของตน และทำการแก้ไขอย่างเหมาะสม การประเมินความเสี่ยงควรพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากธุรกรรมข้ามพรมแดน การประเมินเช่นนี้จะไม่คงที่แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ด้วยเหตุผลนี้จึงควรทำการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

มาตรฐาน ๒๒.๒ หน่วยงานที่กำกับดูแล

๑. ออกกฎระเบียบเกี่ยวกับ AML/CFT ที่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ FATF ให้บริษัท

ประกันภัย และคนกลางประกันภัยปฏิบัติตาม สำหรับเรื่องที่ไม่ได้ระบุในกฎหมายหรือระเบียบ

๒. จัดทำแนวทางการปฏิบัติเพื่อช่วยให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยสามารถบรรลุและ ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้วย AML/CFT ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และ

๓. ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแก่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยอย่างเพียงพอและ เหมาะสม เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตาม AML/CFT

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรจัดให้มีแนวทางการปฏิบัติซึ่งให้ความช่วยเหลือในประเด็นที่อยู่ในข้อเสนอแนะของ FATF ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย เทคนิคและวิธีการที่สามารถใช้ในการต่อต้าน ML/FT และมาตรการเพิ่มเติมใดๆ ที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยสามารถดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการ AML/CFT ของตนมีประสิทธิภาพ แนวทางภาคปฏิบัติดังกล่าวอาจไม่จำเป็นต้องมีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย แต่จะช่วยให้บริษัทประกันภัย และคนกลางประกันภัยสามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดด้าน AML/CFT ตัวอย่างของการให้ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลควรประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิค วิธีการและแนวโน้ม (รูปแบบ) ตัวอย่าง ML/FT ที่เกิดขึ้นจริง และตัวอย่างความล้มเหลวหรือจุดอ่อนในระบบของบริษัทประกันภัยและ คนกลางประกันภัย

มาตรฐาน ๒๒.๓ หน่วยงานที่กำกับดูแลมีกรอบการทำงานในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพในการติดตาม และบังคับให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยปฏิบัติตามข้อกำหนดในการต่อต้านการฟอกเงิน/การต่อต้าน การให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (AML/CFT)

หน่วยงานที่กำกับดูแลควรพิจารณาความเสี่ยงด้าน ML/FT ในแต่ละชั้นของกระบวนการกำกับดูแล ซึ่งหากเหมาะสมอาจรวมถึงขั้นตอนการออกใบอนุญาตด้วย หน่วยงานที่กำกับดูแลควรดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน AML/CFT ของบริษัทประกันภัยหรือคนกลางประกันภัยบนพื้นฐานของข้อมูลที่เกิดจากการตรวจสอบ ดังกล่าวและข้อมูลอื่นใดที่ได้รับเพื่อทำการประเมินความเสี่ยงด้าน ML/FT และกำหนดความถี่และความเข้มข้นของการตรวจสอบบริษัทประกันภัยหรือคนกลางประกันภัย และควรกำหนดให้บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยประเมินความเสี่ยงด้าน ML/FT ของลูกค้า นอกจากนี้ หน่วยงานที่กำกับดูแลควรมีอำนาจในการจัดการและแก้ไขอย่างเพียงพอ เมื่อบริษัทและคนกลางประกันภัยไม่ดำเนินการตามข้อบังคับด้าน AML/CFT อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐาน ๒๒.๔ หน่วยงานที่กำกับดูแลทบทวนประสิทธิภาพของมาตรการที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย รวมทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลเอง ดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการฟอกเงิน/การต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (AML/CFT) โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลจะต้องดำเนินการที่จำเป็นใดๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การทบทวนดังกล่าวควรครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น

๑. ความเสี่ยงของการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้ายในภาคธุรกิจประกันภัย และ แนวทางการปฏิบัติที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสี่ยง ซึ่งหน่วยงานที่กำกับดูแลสามารถจัดการความเสี่ยงเหล่านี้ได้อย่างเพียงพอหรือไม่

๒. ความเพียงพอของทรัพยากรและการอบรมของหน่วยงานที่กำกับดูแล

๓. จำนวนและความละเอียดของการตรวจสอบ ณ ที่ทำการประกันภัยเกี่ยวกับมาตรการ AML/CFT เพียงพอหรือไม่

๔. การกำกับดูแลที่เกี่ยวกับมาตรการ AML/CFT เพียงพอหรือไม่

๕. ข้อค้นพบจากการตรวจสอบ ณ ที่ทำการประกันภัย ซึ่งรวมทั้งประสิทธิภาพของการอบรมและการนำมาตรการ AML/CFT ไปดำเนินการโดยบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย

๖. การดำเนินการของหน่วยงานที่กำกับดูแลต่อบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย

๗. ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาคธุรกิจประกันภัย เช่น รายงานเกี่ยวกับจำนวนและรูปแบบของธุรกรรมที่น่าสงสัยซึ่งจัดทำโดยบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย และการดำเนินคดีและการลงโทษข้อหาฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้ายในภาคธุรกิจประกันภัย

๘. จำนวนและลักษณะของการร้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ เกี่ยวกับประเด็นด้าน AML/CFT

๙. ความเพียงพอของข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติและข้อมูลอื่นๆ ที่หน่วยงานที่กำกับดูแลจัดให้มีสำหรับภาคการประกันภัย

มาตรฐาน ๒๒.๕ หน่วยงานที่กำกับดูแลมีกลไกที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้สามารถร่วมมือ ประสานงานและ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่มีอำนาจอื่นๆ ในประเทศ เช่น หน่วยงานชั่งกรองทางการเงินรวมทั้งกับหน่วยงานกำกับดูแลในประเทศอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ด้าน AML/CFT

ตามปกติกลไกความร่วมมือ การประสานงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลควรเกี่ยวข้องกับความร่วมมือด้านการปฏิบัติการและความร่วมมือระดับนโยบาย และหากเห็นว่าเหมาะสมอาจรวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยข่าวกรองทางการเงิน (The Financial Intelligence Unit: FIU) หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย และหน่วยงานที่กำกับดูแลอื่นๆ ซึ่งความร่วมมืออย่างใกล้ชิดดังกล่าวจะช่วยให้การป้องกัน ML/FT มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในกรณีหากหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกันภัยไม่ได้ถูกแต่งตั้งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (AML/CFT)

กรณีนี้เป็นลักษณะของประเทศไทย ซึ่งหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยควรดำเนินการตามมาตรฐาน ต่อไปนี้

มาตรฐาน ๒๒.๖ หน่วยงานที่กำกับดูแลตระหนักและมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ML/FT ที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยต้องเผชิญ โดยจะต้องติดต่อประสานงานและพยายามขอข้อมูลจากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย (AML/CFT) โดยบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย

หากหน่วยงานอื่นเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลด้าน AM L/C FT หน่วยงานที่กำกับดูแลควรพิจารณา ว่ามีผลกระทบอย่างไรต่อความสามารถของตนในการทำให้แน่ใจว่าบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการกำกับดูแล โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยควรเข้าใจความเสี่ยงด้าน ML/FT ที่บริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยต้อง

เผชิญ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมที่ปฏิบัติและผลิตภัณฑ์และการบริการที่เสนอขายโดยบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย

หน่วยงานที่กำกับดูแลสามารถทำการประเมินและตัดสินใจเกี่ยวกับความมั่นคงของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการรับข้อมูลจากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานด้าน AML/CFT ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวอาจเกี่ยวข้องกับระดับความเสี่ยงของบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย หรือ ความมีประสิทธิภาพในการจัดการความเสี่ยงโดยบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย นอกจากนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับการละเมิดข้อกำหนดด้วย AML/CFT ซึ่งหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยควรพิจารณาในระหว่างการดำเนินกิจกรรมการกำกับดูแลของตนเอง เช่น เมื่อประเมินความเหมาะสมของคณะกรรมการผู้บริหารอาวุโสและบุคลากรที่มีอำนาจควบคุม รวมทั้งเมื่อทำการตรวจสอบการขอใบอนุญาต

มาตรฐาน ๒๒.๗ หน่วยงานที่กำกับดูแลมีกลไกที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้สามารถร่วมมือ ประสานงานและ แลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่มีอำนาจอื่นๆ ในประเทศ เช่น หน่วยข่าวกรองทางการเงินรวมทั้งกับหน่วยงาน กำกับดูแลในประเทศอื่น เพื่อวัตถุประสงค์ด้าน AML/CFT

ตามปกติกลไกความร่วมมือ การประสานงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นความร่วมมือด้านการปฏิบัติงาน และหากเห็นว่าเหมาะสม อาจรวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยข่าวกรองทางการเงิน (The Financial intelligence Unit: FIU) หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย และหน่วยงานที่กำกับดูแลอื่นๆ ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานเหล่านี้และบริษัทประกันภัยและคนกลางประกันภัย ช่วยให้การป้องกัน ML/FT มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแลของตน หากหน่วยงานที่กำกับดูแลทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงด้าน ML/FT พบกิจกรรมที่ต้องสงสัยว่าเป็นอาชญากรรมในบริษัทประกันภัยหรือคนกลางประกันภัย ควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งด้าน AML/CFT หรือหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เหมาะสม และ หน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการพิจารณาด้านการรักษาความลับ

กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้าย ในธุรกิจประกันภัย

สำหรับประเทศไทยนั้น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการต่อต้านการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนการก่อการร้าย โดยมีกฎหมายที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย อย่างไรก็ตามมีกฎหมายที่กำหนดอำนาจให้หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยสามารถตรวจสอบ และ แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินและการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย เช่น

๑. พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. ๒๕๓๕
๓. พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

๕. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.

๒๕๕๐

การเป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคลและบทบาทของนายหน้าประกันภัยต่อสังคม

การประกันภัยในระบบเศรษฐกิจปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและได้รับการยอมรับมาเป็นเวลานานแล้ว การประกันภัยนอกจากจะเป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจแล้วยังได้ทำประโยชน์ให้กับสาธารณะในวงกว้าง รวมทั้งให้ความคุ้มครองทรัพย์สินต่างๆ ของประเทศด้วย นอกเหนือจากมีส่วนสำคัญในการขยายตัวของภาคธุรกิจแล้ว การประกันภัยยังมีบทบาทสำคัญต่อปัจเจกบุคคลในการให้ความคุ้มครองกรณีการเสียชีวิต เจ็บป่วยและทรัพย์สินได้รับความเสียหายซึ่งความคุ้มครองดังกล่าวจะทำให้เกิดความสงบสุขทางจิตใจ โดยจะช่วยบรรเทาความเสียหายทางการเงินที่เกิดขึ้นกับบุคคลคนต่างๆ ที่อยู่ในสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะได้รับการบรรเทาด้วยการประกันภัยในระดับหนึ่ง กล่าวได้ว่าการประกันภัยมีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการเศรษฐกิจและสังคมที่มีความสลับซับซ้อนของประเทศต่างๆ

เป็นที่ทราบกันดีว่า ปัจจุบันช่องทางการจัดจำหน่ายการประกันภัยมีได้หลายช่องทาง และช่องทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือผ่านคนกลางประกันภัย (Insurance Intermediaries) ซึ่งเป็นเสมือนผู้เชื่อมต่อระหว่างบริษัทประกันภัยและผู้เอาประกันภัย โดยในระดับสากลนั้นไม่ว่าจะเป็นการประกันชีวิตหรือการประกันวินาศภัย คนกลางประกันภัยจะประกอบด้วย นายหน้าประกันภัย (Insurance Brokers) หรือตัวแทนประกันภัย (Insurance Agents) ซึ่งมีหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาทำสัญญาประกันภัย การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การขายกรมธรรม์ประกันภัย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาคนกลางประกันภัยมีอาชีพได้มีการพัฒนาการให้บริการมากกว่าบทบาทในการโอนความเสี่ยงภัยจากผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทประกันภัย ในปัจจุบันคนกลางประกันภัยสามารถให้บริการในขอบเขตที่กว้างขึ้น เช่น การระบุและวิเคราะห์ภัยที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย การหาวิธีการต่างๆ ที่เป็นไปได้ในการจัดการกับความเสียหาย การคัดเลือกวิธีการที่คิดว่าดีที่สุดในการจัดการกับความเสียหาย การตรวจสอบและปรับปรุงวิธีการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับภัยที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งวิธีการดังกล่าวคือ กลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงและการบริหารค่าสินไหมทดแทน

๑. การเป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล

ตามมาตรฐานสากลนั้น คนกลางประกันภัยที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของลูกค้าซึ่งเป็นอิสระจากบริษัทประกันภัยที่ตนนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ เรียกว่า นายหน้าประกันภัย จะมีหน้าที่เป็นผู้ซึ่งชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัยโดยดำเนินการเป็นอิสระไม่เฉพาะเจาะจงกับบริษัทใด ทั้งนี้ นายหน้าประกันภัยจะทำการติดต่อกับบริษัทประกันภัยหลายบริษัทและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัยเพื่อให้สามารถตัดสินใจเลือกข้อเสนอความคุ้มครองที่เหมาะสมและเงื่อนไขของการประกันภัยที่เป็นประโยชน์กับผู้เอาประกันภัยในอัตราเบี้ยประกันภัยที่ยุติธรรม ในบางประเทศได้จัดประเภทของนายหน้าประกันภัยตามประเภทของการประกันภัยที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการ เช่น การประกันภัยทุกประเภท การประกันภัยเกี่ยวกับทรัพย์สิน การประกันภัยเกี่ยวกับบุคคล เป็นต้น โดยส่วนใหญ่แล้วนายหน้าประกันภัยจะจัดหารวมธรรม์ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกอบการต่างๆ ในภาคธุรกิจ (Commercial Lines)

ขณะที่บางประเทศนายหน้าประกันภัยจะจัดหารวมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองแก่บุคคลทั่วไป (Personal Lines) นอกเหนือจากนี้ การจัดประเภทของนายหน้าประกันภัยสามารถจัดเป็นประเภท นายหน้าประกันภัยที่เจรจาเงื่อนไขการประกันภัยโดยตรงกับผู้บริโภคซึ่งเรียกว่า “Retail Brokers” สำหรับนายหน้าประกันภัยที่เจรจาเงื่อนไขการประกันภัยโดยตรงกับ “Retail Brokers” จะเรียกว่า “Wholesale Brokers”

ในส่วนของนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคลในประเทศไทยนั้น นิติบุคคลที่ต้องการจะ ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตจะต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการออกใบอนุญาต และการต่ออายุ ใบอนุญาตให้นิติบุคคลเป็นนายหน้าประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุปที่เกี่ยวข้องกับ การเป็นนายหน้าประกันชีวิต ดังนี้

๑. จะต้องขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต โดยเป็นนิติบุคคลที่เป็นบริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บริษัทมหาชนจำกัด หรือสถาบันการเงินตามกฎหมาย โดยมี สำนักงานใหญ่ในประเทศไทย และมีผู้ถือหุ้นได้ใช้เงินในหุ้นแล้ว หรือมีทุนชำระแล้วไม่ต่ำกว่าสองล้านบาท มีพนักงานหรือลูกจ้างที่ได้รับใบอนุญาต เป็นนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการ ประกันชีวิตเป็นผู้กระทำการแทนนิติบุคคลดังกล่าว รวมทั้งจะต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็น นายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาห้าปีก่อนยื่นขอรับใบอนุญาต

๒. นิติบุคคลที่ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตต้องยื่นคำขอตาม แบบฟอร์มที่นายทะเบียนกำหนด พร้อมเอกสาร หลักฐาน และข้อมูลของนิติบุคคล รวมทั้ง รายละเอียดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต

๓. เมื่อได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตแล้ว นิติบุคคลต้องส่งผู้แทนนิติ บุคคลที่มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลหรือมีอำนาจในการจัดการกิจการนายหน้าประกันชีวิตอย่าง น้อยสองคน เข้ารับการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตตามที่นายทะเบียนกำหนด ซึ่งผู้แทน นิติบุคคลที่เข้ารับการทดสอบความรู้จะต้องมีคุณสมบัติตามที่ประกาศกำหนด

๔. นิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตต้องปฏิบัติตามแผนนโยบาย แผนงาน และเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้รับอนุญาต และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ใน ประกาศ เช่น จะต้องเป็นผู้แทนนิติบุคคลที่มีอำนาจลงนามผูกพันและจัดการกิจการนายหน้าประกันชีวิต อย่างน้อยสองคนที่ผ่านการทดสอบความรู้ปฏิบัติงาน ตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต โดยบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีคุณสมบัติต่างๆ ตามที่ประกาศกำหนด สำนักงานและสาขาของนิติบุคคล จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสม รวมทั้งจะต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนตลอดเวลาที่ได้รับอนุญาตเป็น นายหน้าประกันชีวิตตามระดับที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

ทั้งนี้ นอกเหนือจากประกาศดังกล่าวแล้ว นายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคลต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามและดำรง คุณสมบัติในการเป็นนายหน้าประกันชีวิตของตนให้ครบถ้วนอยู่เสมอ

๒. บทบาทของนายหน้าประกันภัยต่อสังคม

นายหน้าประกันภัยในฐานะที่มีความรอบรู้เรื่องตลาดประกันภัยเป็นอย่างดี เช่น ความ คุ้มครองต่างๆ ในกรมธรรม์ประกันภัย อัตราเบี้ยประกันภัย บริษัทประกันภัย และความเสียหายต่างๆ

ที่ผู้เอาประกันภัยจำเป็นต้องได้รับความคุ้มครองจากการประกันภัย มีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อภาคธุรกิจประกันภัย สังคมและระบบเศรษฐกิจ ภายในประเทศ หากภาคธุรกิจไม่ได้รับความคุ้มครองความเสี่ยงจากการประกันภัยแล้ว ความมั่นคงและขยายตัวทางเศรษฐกิจก็จะเจริญเติบโตไม่ได้อย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจจะสามารถส่งผลให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มคุณภาพชีวิตของสังคม เนื่องจากบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งในสังคมมีความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยปัจจัยหลายอย่างที่นายหน้าประกันภัยมีบทบาทในสังคมและมีส่วนช่วยให้เกิดขึ้น คือ

๑. ส่งเสริมการตลาดแบบสร้างสรรค์ (Innovative Marketing) คนกลางประกันภัยมีบทบาทในการทำให้ประชาชนรวมทั้งผู้ประกอบการตระหนักถึงประโยชน์ของการประกันภัยและความหลากหลายของความคุ้มครองที่มีในกรมธรรม์ประกันภัยรวมทั้ง วิธีการในการเลือกซื้อความคุ้มครองต่างๆ ที่ต้องการในตลาดประกันภัย

๒. ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้บริโภค (Dissemination of Information to Customers) คนกลางประกันภัยจะจัดหาข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้เอาประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ เช่น ความคุ้มครองใดที่จำเป็นต้องมีการประกันภัย เงื่อนไขและทางเลือกต่างๆ ที่มีและอัตราเบี้ยประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยได้รับข้อมูลครบถ้วน ย่อมทำให้บริษัทประกันภัยต้องเสนอเงื่อนไขและความคุ้มครองที่เป็นประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันภัยในราคาที่ยุติธรรม

๓. ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลไปยังตลาดประกันภัย (Dissemination of Information to the Marketplace) คนกลางประกันภัยจะทำหน้าที่รวบรวมและประเมินข้อมูลต่างๆ เช่น การจัดหาสัญญาประกันภัย อัตราเบี้ย ประกันภัย และประสบการณ์การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เมื่อมีข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้วคนกลางประกันภัยก็สามารถที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัยในการเลือกซื้อความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทประกันภัย ซึ่งบทบาทดังกล่าวนี้ช่วยกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจประกันภัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ด้วยการออกแบบกรมธรรม์ใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

๔. ส่งเสริมการแข่งขันที่ดี (Sound Competition) การให้ความรู้แก่ผู้เอาประกันภัยและประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในที่สุดก็จะส่งผลให้เกิดความต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยมากขึ้น เมื่อการใช้การประกันภัยเพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ตามมา ทำให้เกิดการบริหารความเสี่ยงภัยที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การประหยัดของงบประมาณ และบรรยากาศของการแข่งขันในเชิงสร้างสรรค์ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๕. ส่งเสริมการกระจายความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย (Spread Insurer's Risks) คุณภาพของธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจใดหลายประเด็นรวมถึงการทำกำไร การปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมายเพื่อการอยู่รอดของธุรกิจ บริษัทประกันภัยจะต้องแน่ใจว่าความเสี่ยงภัยที่รับประกันภัยไว้มีการกระจายความเสี่ยงภัยที่เหมาะสมไม่มีการกระจุกตัวในทีเดียวที่หนึ่งมากเกินไปจนอาจเกิดความเสียหายแบบมหันตภัยได้ คนกลางประกันภัยสามารถช่วยบริษัทประกันภัยในการกระจายความเสี่ยงสำหรับการรับเสี่ยงภัยที่บริษัทรับมาเนื่องจากคนกลางประกันภัยมีติดต่อกับบริษัทประกันภัยหลายบริษัท มีลูกค้าหลายประเภท ซึ่งอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ปัจจัยดังกล่าวช่วยในการกระจายความเสี่ยงภัยโดยแยกตามประเภทของอุตสาหกรรม ภูมิศาสตร์ ปริมาณ ประเภทของการ

ประกันภัยและอื่นๆ การกระจายภัยที่รับเสี่ยงย่อมจะช่วยลดการกระจุกตัวในภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่ง หรือประเภทความเสี่ยงใดโดยเฉพาะ ทำให้บริษัทประกันภัยสามารถบริหารเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ส่งเสริมให้ลดต้นทุน (Reducing Cost) การที่คนกลางประกันภัยสามารถลดต้นทุนให้กับบริษัทประกันภัย ก็ย่อมลดต้นทุนให้กับผู้เอาประกันภัยที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไปในประเทศ เพราะการประกันภัยเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจทุกสาขาซึ่งเมื่อมองในภาพรวมแล้วจะส่งผลที่ดีต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจรวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศนั้นได้

สรุป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าคนกลางประกันภัยมีบทบาทที่สำคัญที่จะทำให้การประกอบธุรกิจของประเทศมีต้นทุนที่ต่ำลงโดยมีค่าใช้จ่ายด้านประกันภัยที่ต่ำลงซึ่งเกิดจากสภาพการแข่งขันในตลาดที่มีประสิทธิภาพ เช่น การมีกรรมธรรม์ประกันภัยแบบใหม่สนองความต้องการของผู้บริโภคและการให้บริการที่ดีอื่นๆ ซึ่งกระบวนการทางธุรกิจที่ดำเนินตามข้อบังคับที่มีรายละเอียดถี่ถ้วนรัดกุม เป็นแนวทางการจัดการที่บริษัทประกันภัยชีวิตที่ดีพึงควรนำไปเป็นนโยบายแรกของการนำไปใช้ปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมนั่นเอง

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

เป้าหมายหลักที่ต้องการมุ่งเน้นให้ “ระบบประกันภัยไทย เติบโตอย่างยั่งยืนและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน” โดยคาดหวังให้ระบบประกันภัย มีความมั่นคง และดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันได้ในตลาดเสรี และประชาชนมีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัย สามารถใช้ประโยชน์จากการประกันภัยได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลัก ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทประกันภัย มีความมั่นคง เข้มแข็งทางการเงิน มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของประชาชน โดย

๑. เสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการ โดยพัฒนากรอบการกำกับเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง ระยะที่ ๒ (RBC ๒) และการลดต้นทุนจากการประกอบธุรกิจ โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital Business

๒. ยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจประกันภัย โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพในการให้บริการ การเปิดเผยข้อมูล และรวมถึงการคัดกรองบุคคลที่มีคุณภาพในการเข้ามาดำเนินธุรกิจประกันภัย

๓. ยกระดับพฤติกรรมทางตลาดของระบบประกันภัย โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงก่อนเป็นลำดับแรก ประกอบด้วยการจัดการสินไหมทดแทนและการกำกับดูแลคนกลางประกันภัย

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความรู้และการเข้าถึงการประกันภัย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัย และใช้ประกันภัยเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงให้กับชีวิต และทรัพย์สิน โดย

๑. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันภัย ผ่านการพัฒนาเครื่องมือ รูปแบบวิธีการและ สื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้ด้านการประกันภัยที่เหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย

๒. ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้สอดคล้องกับความต้องการและความเสี่ยง โดยมุ่งเน้น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่รองรับสังคมผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับรายย่อย รวมถึงผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการ และ ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่จะช่วยลดความเสี่ยงจากการประกอบอาชีพ

๓. ขยายช่องทางการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชน ผ่านการพัฒนากระบวนการขายประกันภัย ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ปลอดภัย และช่องทางการเข้าถึงสำหรับรายย่อยและประชาชนในท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขัน เพื่อให้บริษัทประกันภัย มีขีดความสามารถในการแข่งขัน โดย

๑. เสริมสร้างการแข่งขันผ่านการผ่อนคลายการกำกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อให้มีความยืดหยุ่นและ ینگลไกตลาดมากขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนในการสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยมีการพัฒนาความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ประกันภัยได้ตามความเสี่ยงและความเชี่ยวชาญของบริษัท

๒. พัฒนาการกำกับ และกระบวนการให้ความเห็นชอบ/อนุมัติผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อลดอุปสรรคและ ความล่าช้าในการให้ความเห็นชอบและอนุมัติผลิตภัณฑ์ประกันภัย แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานการกำกับตามระดับความมั่นคง และระดับความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย

๓. ส่งเสริมการเชื่อมโยงตลาดประกันภัยในภูมิภาคอาเซียน โดยส่งเสริมประเทศไทย เป็นศูนย์กลาง ด้านการประกันภัยใน CLMV รวมถึงการส่งเสริมความร่วมมือด้านวิชาการในกลุ่ม CLMV ไม่ว่าจะเป็นการกำกับ และตรวจสอบบริษัทประกันภัย การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการพัฒนาบุคลากร

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย เพื่อให้ระบบประกันภัยมีโครงสร้าง พื้นฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจประกันภัย โดย

๑. พัฒนาและยกระดับบุคลากรประกันภัยให้เป็นมืออาชีพ โดยการสร้างมาตรฐานวิชาชีพของบุคลากร ประกันภัย ผลักดันให้สถาบันวิทยาการประกันภัยระดับสูงเป็นศูนย์กลางการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกอบรม และการให้ทุนสำหรับบุคลากรประกันภัย และนิสิตนักศึกษาในสาขาที่ขาดแคลน

๒. เสริมสร้างศักยภาพการวิจัยและสารสนเทศ โดยส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาในระบบประกันภัย และ พัฒนาฐานข้อมูลกลางด้านการประกันภัยให้สมบูรณ์

๓. ผลักดันให้การประกันภัยเป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะการประกันภัย พิษผลสำหรับ เกษตรกร การประกันภัยรถโดยสารสาธารณะ อาคารสาธารณะ และสถานประกอบการที่มีความเสี่ยงสูง

๔. เสริมสร้างศักยภาพของหน่วยงานกำกับ โดยปรับปรุงและพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย รวมถึงพัฒนาการบังคับใช้กฎหมาย และเตรียมความพร้อมเพื่อการประเมิน Financial Sector Assessment Program (FSAP) ดังภาพข้างล่าง

แผนภาพที่ ๕-๑ เสริมสร้างศักยภาพของหน่วยงานกำกับ



ข้อเสนอแนะ

แนวทางการจัดการประกันภัยชีวิตของบริษัททิพยประกันชีวิต

ข้อมูลบริษัท วิสัยทัศน์และภารกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นสถาบันประกันชีวิตชั้นนำของไทย ที่มีความมั่นคงทางการเงินสูงสุด และเติบโตอย่างยั่งยืน

พันธกิจ (Mission) ร่วมสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

ทัศนคติองค์กร (Core value)

ค่านิยมองค์กร “TIP”

T : Team & Transparency

ทำงานเป็นทีมด้วยความสมัครสมานสามัคคี ทำงานเต็มประสิทธิภาพ ยึดมั่นการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าและองค์กรเป็นสำคัญ และมีความโปร่งใส

I : Integrity

ทำงานบนพื้นฐานความถูกต้องตามหลักจริยธรรม มนุษยธรรม และมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต

P : Powerful & People centric

ทำงานด้วยพลังเต็มที่ พร้อมเป็นพลังเคียงข้างลูกค้า มองเห็นลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

ข้อมูลบริษัททิพยประกันภัย

พันธกิจ สร้างคุณค่าสูงสุดภายใต้หลักธรรมาภิบาลให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย : ผู้ถือหุ้น ลูกค้า บุคลากร คู่ค้า และสังคม

ทิพยประกันภัย ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อก้าวสู่การเป็น “บริษัทประกันภัยที่เป็นเลิศ” เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร มีความรับผิดชอบต่อสังคม และดำเนินการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีอันดับความน่าเชื่อถือทางการเงินจากสถาบัน Standard & Poor’s (S&P) ในระดับ A- (CreditWatch) และได้รับรางวัลเกียรติยศ “บริษัทประกันภัยดีเด่นครบวงจร” ประจำปี ๒๕๕๕ จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

ลักษณะการดำเนินธุรกิจ

ทิพยประกันภัย ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทหลักได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ซึ่งเป็นการประกันความเสียหายที่เกิดกับบุคคลหรือทรัพย์สินประเภทอื่น นอกเหนือจากการประกันภัยทั้ง ๓ ประเภทข้างต้น อาทิ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง การประกันภัยการเงิน การประกันโครงการ การประกันภัยเครื่องจักร การประกันภัยเครื่องบิน การประกันภัยปิโตรเคมีและพลังงาน และการประกันภัยความเสี่ยงภัยทุกชนิด เป็นต้น

ในการประกันภัยรถยนต์นี้ บริษัทได้มีโครงการสวัสดิการทหาร – ลูกจ้าง และบุคลากร โดยมีส่วนลดแรกเข้าทันทีถึงร้อยละ ๕๐ เพื่อเป็นสวัสดิการ ให้กับข้าราชการทหาร – ลูกจ้าง และบุคลากร และยังให้ส่วนลดเพิ่มอีก ๕ – ๒๐ เปอร์เซ็นต์ กรณีระบุชื่อผู้ขับขี่ (ระบุชื่อได้ ๒ คน) และสิทธินี้ยังให้รวมถึงคู่สมรส บุตร และบิดามารดาของผู้มีสิทธิ ที่ได้สิทธิส่วนลดแรกเข้าทันทีร้อยละ ๕๐

บริการจาก ทิพยประกันภัย

บริษัท ทิพยประกันภัย มีศูนย์แจ้งเหตุและให้บริการลูกค้า ๒๔ ชม. นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาการบริการด้านสินไหมรถยนต์ เพื่อเป็นการให้บริการที่ทันสมัยและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นให้กับลูกค้า ด้วยโครงการ “ทิพยจัดให้รถ ใช้ระหว่างซ่อม” ที่จัดรถให้ลูกค้าชั่วคราวใช้ในระหว่างการซ่อม และ “TIP Smart Survey” ที่นำเทคโนโลยีระบบ ๓G บน Tablet เป็นรายแรก สำหรับการตรวจสอบอุบัติเหตุได้ในทันทีที่พนักงานไปถึงที่เกิดเหตุ เป็นการบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว และเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าโดยคำนึงว่า “ทิพยประกันภัย ห่วงใยทุกชีวิตในสังคม”

ทิพยประกันภัย ใส่ใจกับมาตรฐานในการบริการ

จึงได้มีการพัฒนาระบบการเคลมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อความพอใจของลูกค้าอย่างสูงสุด อาทิ

ศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุทางโทรศัพท์ตลอด ๒๔ ชม. ที่เบอร์ ๐๒-๖๔๓-๒๑๒๑

● ให้บริการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ สำรองภัยเพื่อให้ไปถึงที่เกิดเหตุเร็วที่สุด

- ให้คำแนะนำข้อควรปฏิบัติแก่ลูกค้า ณ จุดเกิดเหตุ
- บริการนำดื่มแก่รถประกันและคู่กรณี ณ จุดเกิดเหตุ



Claim Photo Center

● จุดบริการถ่ายรูปความเสียหายของรถที่สะดวกและรวดเร็ว โดยรูปความเสียหายจะถูกนำเข้าระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทันที

- ให้บริการแก่ลูกค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานใหญ่ในวันและเวลาทำการ



เจ้าหน้าที่สำรวจภัย

● กระจายตามศูนย์ทั่วประเทศสำรวจอุบัติเหตุอย่างรวดเร็วไปถึงที่เกิดเหตุภายใน ๒๐ นาที สำหรับในเขตกรุงเทพฯ



อู่มาตรฐาน

- อู่ซ่อมมาตรฐานชั้นเลิศกว่า ๓๐๐ อู่ทั่วประเทศที่ได้รับการคัดเลือกตามระบบ ISO ๙๐๐๐
- ระบบอู่เคลมออนไลน์กว่า ๓๐ อู่ที่สามารถเปิดเคลมและคุมราคาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยลูกค้าไม่ต้องเข้ามาติดต่อที่บริษัท



เคาน์เตอร์บริการ

- เปิดให้บริการในวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.



- จำนวนเจ้าหน้าที่สินไหมเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าที่มาติดต่อ
- ระบบจัดการคิวที่ทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

E-CF (Electronic Claim Filing System)

- ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Paperlessที่ทันสมัยและถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลรายละเอียดการเคลมทั้งหมด ทำให้การทำงานของพนักงานสินไหมรวดเร็วและไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงาน



รถหน่วยบริการเคลื่อนที่

- ให้บริการรับแจ้งเหตุนอกสถานที่แก่หน่วยงานขนาดใหญ่ ในวัน และเวลาทำการสามารถติดต่อได้ที่เบอร์ ๐๒-๖๔๓-๒๙๕๔



การจ่ายเงินสินไหม

- ถูกต้องและเป็นธรรม: การพิจารณาชดเชยค่าเสียหายอย่างถูกต้องและเป็นธรรมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ
- สะดวกและรวดเร็ว: โอนเงินค่าสินไหมเข้าบัญชีธนาคารผ่านระบบMedia Clearingซึ่งสะดวก และรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาเข้ามาติดต่อที่บริษัท พร้อมบริการส่ง SMS ทันทีที่ระบบโอนเงิน
- เพียงพอ: ฐานะการเงินของบริษัทมั่นคงและได้มีการสำรองเงินค่าสินไหมตามกฎหมายของ คปภ.



ให้บริการแก่ลูกค้าขนาดใหญ่

- ให้บริการระดับมาตรฐานด้านสินไหมรถยนต์เป็นระยะเวลายาวนานแก่กลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ อาทิ ปตท กลุ่มธนาคาร และการบินไทย เป็นต้น



ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ

- เจ้าหน้าที่สินไหมให้บริการแก่ลูกค้าครอบคลุมทั่วทั้ง ๗๖ จังหวัด ด้วยจำนวนสาขา ๓๐ สาขาทั่วประเทศ



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- เกอร์สัน ริชาร์ด. คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : ปีเตอร์ทบุ๊กส์, ๒๕๔๖.
- จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : พอร์แมทพริ้นติ้ง, ๒๕๓๙.
- ฉัตรพร เสมอใจ. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, ๒๕๔๕.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประชุมช่าง, ๒๕๔๙.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. การจัดการทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : เพียรสัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๗.
- พิบูลย์ ทีปะपाल. หลักการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ ๒๑. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค จำกัด, ๒๕๔๕.
- ภนิดา ชัยปัญญา. การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงอักษร, ๒๕๔๑.
- วิลาวรรณ ปักเคเต. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของบริษัทเอไอเอ ประเทศไทย จำกัด สำนักงานมีนบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ๒๕๕๕.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช, ปริญ ลักษิตานนท์" และศุภร เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๑.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด, ๒๕๓๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และงามอาจ ปทะวานิช. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสาร, ๒๕๔๖.
- สุธรรม พงศ์สำราญ, วิรัช ฌ สงขลา, พิงใจ พิงพานิช. หลักการประกันวินาศภัย. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๓๙.
- เสรี วงษ์มณฑา. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๒.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด:กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิรัตน์เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๕๐.

รายงานการวิจัย

พนิต เข้มทอง และคณะ. "ทัศนคติของผู้ขอประกันภัยรถยนต์และอัตราเบี้ยประกันภัย". รายงาน
ผลงานวิจัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. "พลิกโฉมประกันภัยไทยสู่
มิติใหม่สู่โลกดิจิทัลเพื่อประชาชน". เข้าถึงได้จาก : <http://www.oic.or.th>, ๒๕๖๑.

ภาษาต่างประเทศ

John T. Roscoe. Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences . Now
York : Holt, Rinehart and Winston, 1969.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายนพพร บุญลาโภ
วัน เดือน ปีเกิด	๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๐๙
ตำแหน่งปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทิพยประกันภัยชีวิต จำกัด (มหาชน)

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการประกันชีวิตเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง
เศรษฐกิจ และสังคม ศึกษากรณี : บริษัททิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นายนพพร บุญลาโภ หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๐

ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทิพยประกันภัยชีวิต จำกัด (มหาชน)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำประกันของประชากรในแต่ละประเทศ สามารถเป็นตัวชี้วัดความเจริญ หรือการ
พัฒนาของประเทศนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี เราลองมาดูจาก ๕ อันดับ ประเทศที่มีการทำประกันมากที่สุด
ในโลก ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น อังกฤษ จีน และฝรั่งเศส (จัดอันดับจากเบี้ยประกันรวม)
ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศเหล่านี้มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ เป็นอันดับต้นๆ ของโลก เมื่อดูจากการ
สำรวจในปี ๒๐๑๔ จะเห็นได้ว่า อันดับที่ ๑ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำประกันมูลค่ารวมกันอยู่ที่
๑,๒๘๐,๔๔๓ ล้านดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๒ ประเทศญี่ปุ่น ๔๗๙,๗๖๒ ล้านดอลลาร์สหรัฐ
อันดับที่ ๓ สหราชอาณาจักร ๓๕๑,๒๖๖ ล้านดอลลาร์สหรัฐ อันดับที่ ๔ ประเทศจีน
๓๒๘,๔๓๙ ล้านดอลลาร์สหรัฐ และอันดับที่ ๕ ประเทศฝรั่งเศส ๒๗๐,๕๒๐ ล้านดอลลาร์
สหรัฐ ส่วนประเทศไทยของเราอยู่ที่อันดับ ๓๑ โดยทำประกันรวมอยู่ที่ ๒๑,๖๙๖ ล้านดอลลาร์
สหรัฐ จากวงเงินคุ้มครองหรือทุนประกันชีวิต จะพบว่าประเทศญี่ปุ่นนั้นเป็นประเทศที่ทำประกัน
ในวงเงินที่สูงที่สุด คือราว ๓ ล้านบาทต่อคน เมื่อเทียบกับชาวสหรัฐฯ ที่อยู่ที่ราว ๑.๒ ล้านบาทต่อคน
นอกจากนี้ โดยเฉลี่ยคนญี่ปุ่นมีกรรมธรรม์ ๓๐๐% หรือเท่ากับว่า ๑ คนจะมีกรรมธรรม์ ถึง ๓ ฉบับ
นับว่าเป็นประเทศที่มีอัตราการทำประกันประกันชีวิตสูงที่สุด ซึ่งชาวญี่ปุ่นกว่าครึ่งต้องการสร้าง
หลักประกันให้กับครอบครัว ในกรณีที่ต้องจากไปก่อนวัยอันควร ทว่าในระยะหลังผู้ซื้อประกันจำนวน
ไม่น้อยเริ่มให้ความสนใจกับกรรมธรรม์ประเภทที่ครอบคลุมถึงการรักษาพยาบาล และการประกัน
รายได้หลังจากเกษียณด้วยเช่นกัน

กลับมาดูที่ประเทศไทยกันบ้าง โดยที่ ณ สิ้นปี ๒๐๑๔ ประเทศไทย มีจำนวนประชากร
ทั้งประเทศกว่า ๖๕ ล้านคน ในขณะที่มีจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต ที่มีผลบังคับอยู่ทั้งสิ้น ๑๙ ล้าน
ฉบับ หรือคิดเป็น ๓๐% ของประชากรทั้งหมด นั่นแปลว่าในคนไทย ๑๐๐ คน จะมีคนทำประกันชีวิต
อยู่แค่ ๓๐ คนเท่านั้น ในคนที่ทำกรรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งหมด อาจมีบางคนที่ทำประกันชีวิตไว้
มากกว่า ๑ ฉบับ ดังนั้นจำนวนคนที่มีความคุ้มครองจากประกันชีวิตย่อมมีน้อยกว่า ๓๐% ของ
ประชากรทั้งหมด ทุนประกันชีวิตหรือวงเงินความคุ้มครองโดยเฉลี่ยต่อคนของคนไทยอยู่ที่เพียงแค่
๑๙๓,๐๐๐ บาทเท่านั้น ถ้าจะกล่าวให้เห็นภาพ หากหัวหน้าครอบครัวจากไปก่อนวัยอันควร
ครอบครัวจะได้เงินจากประกันได้ไม่ถึง ๒ แสนบาท

อย่างไรก็ดี การประกันชีวิตยังมีน้อยมากไปกว่าการประกันชีวิตบุคคล ด้วยเพราะว่าการ
ประกันจะเป็นการลงทุนกับความเสี่ยงที่คาดการณ์ไม่ได้ของบุคคล เป็นการลงทุนการออมเพื่อประกัน

ชีวิต ประกันสุขภาพ เป็นการลงทุนและเป็นเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมโดยอ้อม ซึ่งบริษัท ทิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีผลงานตามเป้าหมายในการเติบโตในอุตสาหกรรมประกันชีวิตเพียงตัวเลขเพียงตัวเดียว แต่ปัจจุบันสามารถทำกำไรก่อนภาษีได้เกือบถึง ๑,๐๐๐ ล้านบาท นับเป็นการสวนกระแสกับภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีความผันผวน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราดอกเบี้ยซึ่งมีผลอย่างมากกับอุตสาหกรรมประกันชีวิต การบริหารงานด้านบริหารยั่งยืนที่จะพัฒนาการประกันชีวิตให้เติบโตซึ่งอย่างต่อเนื่อง โดยใช้บุคลากรที่มีศักยภาพพร้อมกับระบบไอทีที่เป็นเลิศในการบริหารตามนโยบาย “Small but mighty” พร้อมทั้งขยายช่องทางใหม่ๆ อีกทั้งยังพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการขยายตัวและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาวิธีการของการประกันชีวิตที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม
๒. เพื่อศึกษารูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ จะทำการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันชีวิต และรายละเอียดของบริษัททิพยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ครอบคลุมไปถึงนโยบายในการทำธุรกิจที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยเน้นศึกษามาตรการและวิธีการของการประกันชีวิตและรูปแบบผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพ
๒. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ บุคลากร บริษัท ทิพยประกันชีวิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับสูงจำนวน ๓ คน
 - ๒.๑ ธนาคาร
 - ๒.๒ ลูกค้ำ
 - ๒.๓ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ (Interview)

๑. ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบถึงวิธีการของการประกันชีวิตที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม
๒. ทราบถึงรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม
๓. ทำให้ทราบถึงประโยชน์และประสิทธิผลของการประกันชีวิต

คำจำกัดความ

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง กรรมธรรม์