1. บทนำ

ประเทศไทยในสังคมปัจจุบันประชาชนต้องเผชิญกับภยันตรายและความเสี่ยงภัยอยู่ตลอดเวลาทั้งเป็นภัยที่มนุษย์ไม่สามารถควบคุมได้ อันได้แก่ภัยที่เกิดตามธรรมชาติเช่น ภัยจากการเกิดแผ่นดินไหว ภัยเกิดจากดินถล่ม ภัยที่เกิดจากภัยที่เกิดจากความแห้งแล้ง หรือ ภัยที่เกิดจากสภาพอากาศ เป็นต้น นอกจากนั้นยังรวมถึงภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ด้วยกันเอง ซึ่งในบางครั้งก็ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่ามนุษย์ทุกวันนี้ต้องเผชิญกับความเสี่ยงมากมายรอบด้าน โอกาสที่มนุษย์จะเสี่ยงต่อการเสียชีวิต บาดเจ็บ และทุพพลภาพ จึงมีความเป็นไปได้ค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับกิจวัตรประจำวันของแต่ละคน โดยเฉพาะความเสี่ยงอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดกับตนเองเมื่อใด นอกจากนั้นยังรวมไปถึง ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่งปัจจุบันมนุษย์มีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคได้ง่ายหากไม่ระมัดระวัง โดยเฉพาะเรื่องการรับประทานอาหาร และการดูแลรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงอยู่เสมอ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีความหวาดกลัวภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นแก่ตนเอง อันจะส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตนเองรวมถึงสมาชิกในครอบครัว หากเป็นหัวหน้าครอบครัวซึ่งเป็นผู้ที่รับภาระรับผิดชอบต่อสมาชิกทุกคนในครอบครัวต้องประสบเคราะห์ภัย เป็นเหตุให้ บาดเจ็บ ทุพพลภาพ หรือถึงเสียชีวิต ก็จะส่งผลกระทบต่อสมาชิกในครอบครัวทั้งทางด้านจิตใจ เศรษฐกิจ และอาจเกิดผลกระทบอื่น ๆ ตามมาอีกในหลาย ๆ ด้าน จากเหตุผลต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ มนุษย์ตระหนักถึงภัยต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวซึ่งอาจเกิดขึ้นได้กับทุกคนทุกเวลา เพราะฉะนั้นวิธีการหนึ่งที่สามารถบรรเทาความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ คือการส่งเสริมให้ประชาชนซื้อประกันชีวิต ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนด้วยการประกันชีวิตซึ่งผู้รับประโยชน์จะได้รับค่าสินไหมทดแทนจากการประกันชีวิตเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิต การทำประกันชีวิตนั้นมีอยู่หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการ ความจำเป็นรวมถึงกำลังทรัพย์ของผู้เอาประกัน

ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตถือเป็นทางเลือกหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นสถาบันการเงิน เช่นเดียวกันเป็นแหล่งระดมเงินทุนในระยะยาวจากผู้เอาประกันชีวิตในรูปของการประกันตามกรมธรรม์ประกันชีวิตซึ่งมีอยู่หลากหลายรูปแบบ (ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว, 2551) เพราะการประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงทางด้านการเงินให้แก่บุคคลและครอบครัว ในฐานะที่เป็นสถาบันที่ให้หลักประกันและความมั่นคงต่อตัวผู้เอาประกันเอง รวมถึงครอบครัวของผู้เอาประกัน สร้างนิสัยการออมทำให้มีเงินกองทุนไว้ใช้ในยามจำเป็น โดยการทำประกันชีวิตในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ เพื่อเป็นทางเลือกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ต้องการทำประกันชีวิตซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ธุรกิจการประกันชีวิตยังมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ด้วยความสำคัญตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นทำให้ผู้วิจัยการศึกษารูปแบบการตลาดในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในประเทศไทย โดยศึกษาส่วนประสมการตลาดและการตัดสินใจซื้อที่มีความซับซ้อนและหลากหลาย ทำให้บริษัทประกันชีวิตนำข้อมูลมากเพิ่มประสิทธิผลทางการตลาดของบริษัทประกันชีวิตได้