

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสำคัญกับการประกันชีวิตมากขึ้น เพราะนอกจากจะเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับชีวิตและทรัพย์สินแล้ว การประกันชีวิตยังเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการออมเงินและคุ้มครองชีวิต นอกจากนี้การประกันชีวิตยังสามารถใช้เป็นหลักประกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นการใช้ความรอบคอบในการดำรงชีวิตจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่ควรมองข้าม

ธุรกิจประกันชีวิตของไทยได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากเศรษฐกิจของประเทศมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น รวมทั้งอัตราดอกเบี้ยที่ยังมีแนวโน้มทรงตัวในระดับต่ำ ทำให้การทำประกันชีวิตเป็นทางเลือกที่สำคัญทางเลือกหนึ่งในการออมของประชาชน เพราะนอกจากจะได้รับผลตอบแทนที่ใกล้เคียงหรือสูงกว่าการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์แล้ว ยังได้รับความคุ้มครองชีวิตตลอดอายุสัญญา นอกจากนี้การเพิ่มค่าลดหย่อนเบี้ยประกันชีวิตในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากเดิมไม่เกิน 10,000 บาท เป็นไม่เกิน 50,000 บาท ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตสามารถขยายฐานลูกค้าออกไปได้อีกมาก

การประกันชีวิตแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้คือ

1. การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา (Term Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองในระยะสั้น โดยบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินเอาประกันภัยให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในกำหนดระยะเวลาของสัญญาเท่านั้น (ถ้ามีชีวิตอยู่จนสัญญาครบกำหนดจะไม่ได้รับเงินคืน) การประกันชีวิตประเภทนี้ให้ประโยชน์ในการคุ้มครองมากที่สุด เนื่องจากเสียค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อปีต่ำที่สุด เพราะเป็นกรรมธรรม์คุ้มครองผู้เอาประกันในกรณีมรณกรรมเท่านั้น ดังนั้นจะไม่มีมูลค่ากรรมธรรม์หรือไม่มีมูลค่าเวนคืนเงินสด เพราะไม่มีการออมทรัพย์ในกรรมธรรม์แบบนี้ (เว้นแต่กรณีที่มีการชำระเบี้ยสั้นกว่าระยะเวลาคุ้มครองมากๆ เหมาะกับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองสูงโดยเสียเบี้ยประกันต่ำ การคุ้มครองหนี้สินชั่วคราว เช่น ทำประกันชีวิตขณะเช่าซื้อบ้าน เป็นต้น)

2. การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตในระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับ หรือผู้เอาประกันชีวิตอยู่ครบ 99 ปี (บางกรมธรรม์ 95 ปี) คือ คຸ້ມครองตลอดชีพ ซึ่งเหมาะกับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองระยะยาว และให้ความคุ้มครองในวงเงินสูง แต่ชำระเบี้ยประกันชีวิตต่ำ วิธีการชำระเบี้ยประกันภัยมี 3 แบบ คือ ชำระครั้งเดียว ชำระตลอดชีพ และชำระชั่วระยะเวลาหนึ่ง

3. การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (Endowment Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินเมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตในระหว่างสัญญา หรือมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญา การประกันแบบนี้มาจากการประกันชีวิต 2 แบบรวมกัน ได้แก่ แบบชั่วระยะเวลา และแบบสะสมทรัพย์ที่แท้จริง (การประกันชีวิตแบบสะสมที่แท้จริง คือการประกันชีวิตที่บริษัทจะจ่ายเงินเมื่อผู้เอาประกันมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญา) ทุกกรมธรรม์มีมูลค่าตามกรมธรรม์ เพราะจะมีการออมทรัพย์ด้วยทุกกรมธรรม์ (มูลค่าตามกรมธรรม์ คือ มูลค่าเวนคืนเงินสด มูลค่าใช้เงินสำเร็จ มูลค่าขยายเวลา)

การประกันชีวิตที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ เพราะนอกจากจะเป็นการออมทรัพย์แล้ว ยังเพิ่มความคุ้มครองชีวิตให้กับผู้ทำประกัน บริษัทประกันชีวิตที่เปิดดำเนินการในประเทศไทยในปี 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 24 บริษัท ส่วนใหญ่มีสาขาอยู่ในแทบทุกจังหวัดของประเทศ โดยมีลูกค้าที่ทำประกันชีวิตและชำระค่าเบี้ยประกันรายปีหรือที่เรียกว่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง รวมทั้งสิ้นจำนวน 141,948 ล้านบาท ซึ่งบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซิวรันส์ จำกัด มีสัดส่วนค่าเบี้ยประกันภัยสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.12 รองลงมาเป็น บริษัทไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 16.84 และบริษัทอยุธยาออลิอันซ์ ซี.พี. คิดเป็นร้อยละ 12.52 (ตารางที่ 1.1)

ในอดีตหน้าที่หลักของธนาคารพาณิชย์ไทยคือ การทำธุรกรรมทางการเงิน (การรับฝากเงิน และการให้สินเชื่อแก่ประชาชน) และการลงทุนในตลาดเงิน แต่ในปัจจุบันนี้ธนาคารพาณิชย์ไทยทุกธนาคารได้เข้ามามีบทบาทในด้านการประกันชีวิตมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทางเลือกของการออมทรัพย์โดยการเป็นตัวแทนขายประกันชีวิตในรูปแบบของการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ให้กับลูกค้าของธนาคารในช่วงที่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยให้กับธนาคารอีกด้วย

ตารางที่ 1.1 ส่วนแบ่งตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของบริษัทประกันชีวิต ปี 2548

หน่วย : พันบาท

ลำดับที่	บริษัทประกันชีวิต	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	สัดส่วน (ร้อยละ)
1	อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์	66,887,026	47.12
2	ไทยประกันชีวิต	23,904,361	16.84
3	อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี.	17,771,536	12.52
4	กรุงเทพประกันชีวิต	8,731,760	6.15
5	เมืองไทยประกันชีวิต	7,192,035	5.07
6	ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์	5,679,410	4.00
7	ไอเอ็นจี ประกันชีวิต	2,472,645	1.74
8	กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต	1,922,387	1.35
9	ฟินันซ่าประกันชีวิต	1,837,058	1.29
10	แมกซ์ประกันชีวิต	1,313,745	0.93
11	อากเนย์ประกันชีวิต	1,138,874	0.80
12	ไทยสมุทรประกันชีวิต	1,017,560	0.72
13	พรูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์	678,321	0.48
14	แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต	493,480	0.35
15	มิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์	282,697	0.20
16	เอช ไลฟ์ แอสซิวรันซ์	172,434	0.12
17	สยามซัมซุงประกันชีวิต	142,860	0.10
18	สยามประกันชีวิต	115,817	0.08
19	ชนชาติประกันชีวิต	71,181	0.05
20	เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต	52,615	0.04
21	แอ็ดวานซ์ ไลฟ์	37,742	0.03
22	สหประกันชีวิต	14,132	0.01
23	ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต	12,118	0.01
24	บางกอกสหประกันชีวิต	6,526	0.00
	รวม	141,948,320	100.00

ที่มา : กรมการประกันภัย (2550)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเพิ่มการให้บริการด้านประกันชีวิตแก่ลูกค้าของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังผลในด้านการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคาร เพื่อครองใจลูกค้าและเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารในการมีบริการที่หลากหลายรูปแบบ โดยการเป็นตัวแทนประกันชีวิตกับ บมจ.ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่างธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทนิวยอร์กไลฟ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล แอลแอลซี ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของนิวยอร์กไลฟ์ อินชัวร์รันส์ แห่งสหรัฐอเมริกา ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2519 และเริ่มขยายธุรกิจด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ตั้งแต่ต้นปี 2547 เป็นต้นมา

ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการขายประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบย่อย คือ การประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส (New Saver Plus) เป็นการประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ระยะสั้นที่ลูกค้าจะต้องชำระค่าเบี้ยประกันเป็นระยะเวลา 6 ปี อัตราเบี้ยประกันภัยรายปี ต่อทุนประกันภัย 1,000 บาท สำหรับอายุ 0.1-50 ปี 290 บาท สำหรับอายุ 51-65 ปี 311 บาท ระยะเวลาคุ้มครอง 14 ปี รับเงินสดคืน 4% ของทุนประกัน ตั้งแต่วันครบรอบปีกรรมธรรม์ที่ 2, 4, 6, 8, 10, 12 และรับเงินคืนเมื่อครบสัญญา 200% ของทุนประกัน และอีกรูปแบบหนึ่งคือการประกันชีวิตแบบนิวทเรซเซอร์พลัส (New Treasure Plus) เป็นการประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ระยะยาว ลูกค้าจะต้องชำระค่าเบี้ยประกันเป็นระยะเวลา 15 ปี อัตราเบี้ยประกันภัยแตกต่างกันตามอายุ และเพศ ของผู้เอาประกัน ระยะเวลาคุ้มครอง 25 ปี รับเงินสดคืน 10% ของทุนประกัน ตั้งแต่วันครบรอบปีกรรมธรรม์ที่ 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24 และรับเงินคืนเมื่อครบสัญญา 300% ของทุนประกัน และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส (Starter Plus) เป็นการประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ระยะยาวเช่นเดียวกัน ลูกค้าจะต้องชำระค่าเบี้ยเป็นระยะเวลา 15 ปี อัตราเบี้ยประกันภัยรายปี ต่อทุนประกัน 1,000 บาท สำหรับทุกช่วงอายุ 111 บาท ระยะเวลาคุ้มครอง 25 ปี เบิกค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ 10% และรับเงินสดคืน 4% ของทุนประกัน ตั้งแต่วันครบรอบปีกรรมธรรม์ที่ 4, 8, 12, 16, 20, 24 และรับเงินคืนเมื่อครบสัญญา 190% ของทุนประกัน (ตารางที่ 1.2) เมื่อพิจารณารายได้ของธนาคารไทยพาณิชย์จากการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในปี 2547 ที่ผ่านมา ธนาคารไทยพาณิชย์มีรายได้จากค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวนทั้งสิ้น 1,061 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นเป็น 1,411 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 32.99 ในปี 2548 (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2549) ซึ่งจะเห็นได้ว่าธุรกิจการขายประกันชีวิตสามารถเพิ่มรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยให้กับธนาคารไทยพาณิชย์ได้เป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 1.2 รูปแบบและรายละเอียดการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์

ประเภท	นิวเซฟเวอร์พลัส New Saver Plus	นิวเทรซเชอร์พลัส New Treasure Plus	สตาร์ทเตอร์พลัส Starter Plus
รายละเอียด			
อายุผู้รับประกัน	0.1-65 ปี	0.1-50 ปี	20-50 ปี
ทุนประกัน	ขั้นต่ำ 150,000 บาท	ขั้นต่ำ 100,000 บาท สูงสุด 3,000,000 บาท	ขั้นต่ำ 150,000 บาท
ระยะเวลาชำระเบี้ย	ชำระเบี้ย 6 ปี คุ้มครอง 14 ปี	ชำระเบี้ย 15 ปี คุ้มครอง 25 ปี	ชำระเบี้ย 15 ปี คุ้มครอง 25 ปี
ค่าเบี้ย	ชาย / หญิง เท่ากัน แต่แบ่งเป็น 2 ช่วงอายุ - อายุ 0-50 ปี ค่าเบี้ย 43,500 บาท/ปี หรือ 3,915 บาท/เดือน - อายุ 51-65 ปี 46,650 บาท/ปี หรือ 4,199 บาท/เดือน	ขึ้นอยู่กับอายุ / เพศ	ชาย / หญิง เท่ากัน ทุกช่วงอายุ - ค่าเบี้ย 16,650 บาท/ปี หรือ 1,499 บาท/เดือน
ผลประโยชน์เงินสดคืน	4% ทุกๆ 2 ปี	10% ทุกๆ 3 ปี	4% ทุกๆ 4 ปี

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2550)

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

ประเภท รายละเอียด	นิวเซฟเวอร์พลัส New Saver Plus	นิวเทรซเซอร์พลัส New Treasure Plus	สตาร์ทเตอร์พลัส Starter Plus
ผลประโยชน์การออมทรัพย์	1.รับเงินสดคืนทุก 2 ปี 4% ของทุน ประกัน จำนวน 6 ครั้ง รวม 24% 2.รับเงินคืนตามสัญญา 200% 3.รวมรับเงินสดคืนทั้งหมด 224%	1.รับเงินสดคืนทุก 3 ปี 10% ของทุน ประกัน จำนวน 8 ครั้ง รวม 80% 2.รับเงินคืนตามสัญญา 300% 3.รวมรับเงินสดคืนทั้งหมด 380%	1.รับเงินสดคืนทุก 4 ปี 4% ของทุน ประกันจำนวน 6 ครั้ง รวม 24% 2.รับเงินคืนตามสัญญา 190% 3.รวมรับเงินสดคืนทั้งหมด 214%
ผลประโยชน์ความคุ้มครอง	1. ค้ำครองกรณีเสียชีวิตทุกกรณี 200% ตลอดสัญญา 14 ปี	1. ค้ำครองกรณีเสียชีวิตทุกกรณีตลอด สัญญา 25 ปี 2. ค้ำครองกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ ทั่วไป และฆาตกรรมลอบทำร้าย 100% 3. ค้ำครองกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ 200%	1. ค้ำครองกรณีเสียชีวิต 180% ตลอด สัญญา 25 ปี 2. ค้ำครองค่ารักษาพยาบาลจาก อุบัติเหตุ 10% ของทุนประกัน ต่อ ครั้งโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง 3. ค้ำครองกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ 100% (ปีที่ 1 - ปีที่ 15) ยกเว้น *ไม่คุ้มครองอุบัติเหตุจากการ ขับขี่หรือโดยสารรถจักรยานยนต์

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2550)

หากพิจารณาจากจำนวนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้วพบว่า ในปี 2548 ลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส (New Saver Plus) มีจำนวน 530 ราย ค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 28.653 ล้านบาท และรายได้จากการขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวน 5.731 ล้านบาท แต่ในปี 2549 ลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส มีจำนวน 233 ราย ค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 11.874 ล้านบาท และรายได้จากการขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์มีเพียง 2.375 ล้านบาท จะเห็นได้ว่ามีปริมาณน้อยกว่าปี 2548 ทั้งนี้เนื่องจากในปี 2549 ลูกค้ามีทางเลือกเพิ่มขึ้นจากการที่ธนาคารขายประกันชีวิตแบบสตาร์ตเตอร์พลัส ซึ่งมีอัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตที่ต่ำกว่า ทำให้ลูกค้าที่เลือกทำประกันชีวิตแบบสตาร์ตเตอร์พลัส (Starter Plus) มีจำนวนมากกว่าแบบนิวเซฟเวอร์พลัส โดยในปี 2548 ลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์แบบนิวเทรซเซอร์พลัส (New Treasure Plus) มีจำนวน 337 ราย ค่าเบี้ยประกันชีวิตจำนวน 8.04 ล้านบาท และรายได้จากการขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวน 4.824 ล้านบาท สำหรับในปี 2549 ลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์แบบนิวเทรซเซอร์พลัส (New Treasure Plus) และสตาร์ตเตอร์พลัส (Starter Plus) มีจำนวนรวม 1,356 ราย ค่าเบี้ยประกันชีวิตรวมจำนวน 26.348 ล้านบาท และรายได้จากการขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์รวมจำนวน 8.233 ล้านบาท (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 รายได้และจำนวนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2549

รูปแบบของ กรมธรรม์ประกันชีวิต	ปี 2548			ปี 2549		
	จำนวน ลูกค้า (ราย)	ค่าเบี้ย (ล้านบาท)	รายได้จาก การขาย กรมธรรม์ (ล้านบาท)	จำนวน ลูกค้า (ราย)	ค่าเบี้ย (ล้านบาท)	รายได้จาก การขาย กรมธรรม์ (ล้านบาท)
1. นิวเซฟเวอร์พลัส (New Saver Plus)	530	28.653	5.731	233	11.874	2.375
2. นิวเทรซเซอร์พลัส (New Treasure Plus)	337	8.040	4.824	193	3.629	3.545
3. สตาร์ตเตอร์พลัส (Starter Plus)	-	-	-	1,163	22.719	4.688
รวม	867	36.693	10.555	1,589	38.222	10.608

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2550)

ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์มีนโยบายให้สาขาทุกแห่งของธนาคารขายประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ให้กับลูกค้าทุกรายของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารไทยพาณิชย์ เพราะถ้ามีจำนวนลูกค้าทำประกันชีวิตมากขึ้น ก็จะมีโอกาสทำรายได้มากขึ้นเช่นกัน ดังนั้นในที่นี้จึงทำการศึกษาถึงพฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีอยู่จำนวนทั้งสิ้น 23 สาขา โดยทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตตลอดจนศึกษาถึงพฤติกรรม และความพึงพอใจ ในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งผล การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารไทยพาณิชย์ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้ สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ และตัวแทนประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ ได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสม ทรัพย์ ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในการที่จะนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการ พัฒนาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ที่ซื้อกรมธรรม์ประเภท สะสมทรัพย์ ในรูปแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และสตาร์เทออร์พลัส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 23 สาขา ในปี 2550

1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทประกันชีวิต หมายถึง นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นมาเป็นบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชน จำกัด ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 เพื่อประกอบธุรกิจประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทประกันชีวิตมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ในที่นี้คือ ธนาकारไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ประกันชีวิต หมายถึง เงินสดสำรองจำนวนหนึ่ง ซึ่งเราจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับเหตุการณ์ร้ายแรงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับเราในอนาคต โดยเราไม่สามารถทราบได้ว่าเหตุการณ์นั้น ๆ จะเกิดขึ้นเมื่อใดและรุนแรงมากน้อยเพียงใด

เหตุการณ์เช่นว่านั้นได้แก่ :-

- การเจ็บป่วย
- การได้รับอุบัติเหตุ
- การทุพพลภาพถึงขนาดไม่สามารถทำงานได้อีกต่อไป
- การสิ้นอายุขัย

เบี้ยประกันชีวิต หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันจะต้องจ่ายให้บริษัทเพื่อควบคุมครองที่ได้รับจากการประกันชีวิต ซึ่งจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่บริษัทเรียกเก็บจากผู้เอาประกัน จะต้องมียจำนวนเพียงพอกับค่าต้นทุน ในการประกอบการรับประกันชีวิตของบริษัท บวกด้วยกำไรของบริษัท

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าของธนาकारไทยพาณิชย์ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาकारไทยพาณิชย์

ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ หมายถึง การรวมการคุ้มครองชีวิต และการออมทรัพย์เข้าด้วยกัน โดยบริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันให้ผู้เอาประกัน เมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดตามสัญญาในกรมธรรม์ หรือจ่ายให้กับผู้รับประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิตภายในระยะเวลาเอาประกัน

ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลาส หมายถึง ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตแบบนิเวศเซอร์พลาส หรือแบบสตาร์ทเตอร์พลาส