



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบัน โลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม ทำให้ลักษณะการดำเนินชีวิตประจำวันได้เปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งต้องเผชิญกับรูปแบบของภัยอันตรายต่าง ๆ มากขึ้นทั้งที่เกิดจากอุบัติเหตุ โรคภัยไข้เจ็บ และภัยธรรมชาตินำมาซึ่งความเสียหายของชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้นกับเหตุการณ์นั้น ๆ หากความสูญเสียได้เกิดขึ้นกับผู้นำของครอบครัวไม่ว่าจะเป็นบาดเจ็บเล็กน้อย ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต ล้วนแต่นำมาซึ่งความเดือดร้อนของคนในครอบครัวทั้งสิ้น เพื่อที่จะบรรเทาความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ไม่สามารถคาดคะเนได้ว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือจะเกิดขึ้นเมื่อใด หากแต่ถ้าเกิดขึ้นแล้วความเดือดร้อนที่ได้รับจะบรรเทาลงบ้าง จึงได้มีผู้พยายามศึกษาค้นหารูปแบบของการป้องกันและช่วยรองรับรวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ขึ้น การประกันชีวิตถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะรับโอนความเสี่ยงดังกล่าว อันจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนได้ในระดับหนึ่ง (กุลพงษ์ อติโรจนสกุล, 2551 : 1)

การทำประกันประกันชีวิตไม่เพียงมีประโยชน์ด้านการให้ความคุ้มครองชีวิตเท่านั้น ยังมีประโยชน์ในด้านการออมอีกด้วย โดยมีลักษณะเหมือนการออมกึ่งบังคับที่สามารถออมไว้ใช้ยามชราหรือเป็นทุนการศึกษาของบุตรหลานก็ได้ จากสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป เช่นเปลี่ยนจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยว แต่ละครอบครัวยังมีบุตรจำนวนน้อยลงด้วย ประกอบกับความเจริญทางการแพทย์และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทำให้คนไทยมีอายุเฉลี่ยยืนยาวขึ้นจาก พ.ศ. 2517 - 2518 ประชาชนไทยมีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดประมาณ ชายอายุ 58 ปี หญิง 63.8 ปี มาเป็น ชายอายุ 69.9 ปี หญิงอายุ 77.6 ปี ใน พ.ศ. 2548 - 2549 นอกจากนี้ยังมีการศึกษาถึงโครงสร้างของประชากรพบว่า วัยสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับ วัยเด็กและวัยแรงงาน โดยใน พ.ศ. 2528 - 2529 มีวัยสูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 6.5 และเพิ่มเป็น ร้อยละ 10.9 ใน พ.ศ. 2548 - 2549 จากสถิติจะเห็นว่าประชาชนมีอายุยืนยาวขึ้นในขณะที่วัยทำงานถึงอายุเพียง 60 ปีเท่านั้น และมีแนวโน้มที่จะลดลงเหลือเพียง 55 ปีอีกด้วย และจากลักษณะครอบครัวที่เปลี่ยนแปลงเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น จึงพบว่าจำนวนของผู้สูงอายุ อยู่คนเดียวตามลำพังในครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น โดยใน พ.ศ. 2537 พบผู้สูงอายุอยู่คนเดียวร้อยละ 3.6 ล่าสุดจากการสำรวจใน พ.ศ. 2550 พบผู้สูงอายุ อยู่ตามลำพัง ร้อยละ 7.7 ซึ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังนี้พบว่ามีปัญหาด้านไม่มีคนดูแลเมื่อเจ็บป่วย ร้อยละ 27.5 และกลุ่มที่ต้องเลี้ยงชีพด้วยตนเองมีปัญหาด้านการเงิน ถึงร้อยละ 15.7 จากการเปลี่ยนแปลงต่างเหล่านี้ หากไม่มีการเตรียมความพร้อม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

อย่างดีแล้ว ชีวิตในช่วงหลังเกษียณอายุอาจต้องพบกับปัญหามากขึ้น การประกันจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่วัยเกษียณได้อย่างดี โดยไม่เป็นภาระต่อผู้อื่นและสังคม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2550 : เว็บไซต์)

การประกันชีวิตเป็นการดำเนินการในลักษณะเดียวกับสถาบันการเงินที่มีบทบาทในการระดมเงินออมของประเทศเพื่อนำไปใช้ในการลงทุนต่าง ๆ อันเป็นผลต่อการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวมอีกทางหนึ่งด้วย การประกันชีวิตได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับประชาชนมากขึ้น ในประเทศไทยเริ่มมีการทำประกันชีวิตกันอย่างแพร่หลาย ธุรกิจประกันภัยเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยในปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิต 24 บริษัท (สำนักงานและคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. 2552 : เว็บไซต์) ระบบการประกันชีวิตในปัจจุบันสามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ชนิดมีเงินปันผล และชนิดไม่มีเงินปันผล ส่วนประเภทของการประกันชีวิต มี 3 ประเภท คือ การประกันชีวิตประเภทสามัญ การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม และการประกันชีวิตประเภทกลุ่ม สำหรับรูปแบบของการประกันชีวิต มี 4 รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ แบบชั่วระยะเวลาหรือจำนวนเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ และแบบรายได้ประจำหรือแบบบำนาญ ซึ่งแต่ละบริษัทต่างก็พยายามค้นหาและพัฒนาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์กันอย่างมาก และในปัจจุบันมีผู้สนใจทำประกันชีวิตกันอย่างแพร่หลายดังจะเห็นได้จากอัตราการเจริญเติบโตและฐานะทางการเงินของธุรกิจประกันชีวิตที่มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง กล่าวคืออัตรา การเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อยู่ที่ ร้อยละ 4.5 ใน พ.ศ. 2550 โดยลดลงจาก พ.ศ. 2549 คือ อัตราการเจริญเติบโตผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อยู่ที่ ร้อยละ 5.1 แต่ธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 16.2 ขณะที่อัตราการเจริญเติบโตใน พ.ศ. 2549 มีเพียงร้อยละ 4 เท่านั้น และหากจะพิจารณาจากเบี้ยประกันชีวิต (10 เดือนแรก ของ พ.ศ. 2550) มีอัตราเติบโตของเบี้ยประกันชีวิตรายใหม่สูงถึงร้อยละ 31 (สำนักงานและคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. 2552 : เว็บไซต์) จากตัวเลขดังกล่าว ธุรกิจนี้มีแนวโน้มขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถมีส่วนแบ่งในตลาดต่อไป

จากการที่ประกันชีวิตเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิตของประชากรและแต่บริษัทต่างมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ ส่งผลให้ตัวเลขการทำประกันชีวิตในประเทศไทยนั้นเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในช่วง พ.ศ. 2543 - 2552 นี้ อัตราการถือครองกรมธรรม์ของคนไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใน พ.ศ. 2543 อัตราการถือครองกรมธรรม์อยู่ที่ร้อยละ 12.56 จากนั้นใน พ.ศ. 2550 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20.77 และกระทั่งใน พ.ศ. 2552 เป็นร้อยละ 23.78 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนไทยหันมาให้ความสำคัญกับการทำประกันชีวิตมากขึ้น เมื่อเทียบกับเมื่อเกือบ 10 - 20 ปีก่อนที่อัตราการถือครองกรมธรรม์อยู่ที่ ระดับร้อยละ 5 - 6 เท่านั้น แต่แม้ว่าการประกันชีวิตในประเทศไทยจะมีอัตรา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

การเติบโตอย่างต่อเนื่อง และรัฐบาลให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีมีการเพิ่มสิทธิในการนำเบี้ยประกันชีวิตมาลดหย่อนภาษีได้ถึง 100,000 บาทแล้วก็ตาม แต่เมื่อเทียบจำนวนกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศแล้วในประเทศไทยยังต่ำมากเมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่นในสิงคโปร์ประชากรทำประกันชีวิตร้อยละ 215 (สำนักงานและคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2552 : เว็บไซต์) ประเทศมาเลเซียอยู่ที่ร้อยละ 40 ซึ่งปัญหาด้านการให้บริการของบริษัทประกันชีวิตที่คนไทยส่วนใหญ่มักมีทัศนคติในเชิงลบ เช่นการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ การควบคุมคุณภาพตัวแทนบริการหรือการให้บริการด้านต่างๆ เป็นต้น (สำนักงานและคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2552 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลดังกล่าวนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานในบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงด้านประกันชีวิตมาเป็นเวลานาน และมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการประกันชีวิตผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ทราบข้อมูลสำคัญและนำไปใช้ปรับกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ รูปแบบการดำเนินธุรกิจและขั้นตอนการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตของคนไทยในสภาวะการณ์ปัจจุบัน อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการทำประกันชีวิตและบริษัทที่มีความเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างมั่นคงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเศรษฐกิจของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านเศรษฐกิจของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต กับระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ กรอบแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้มาจากการศึกษา

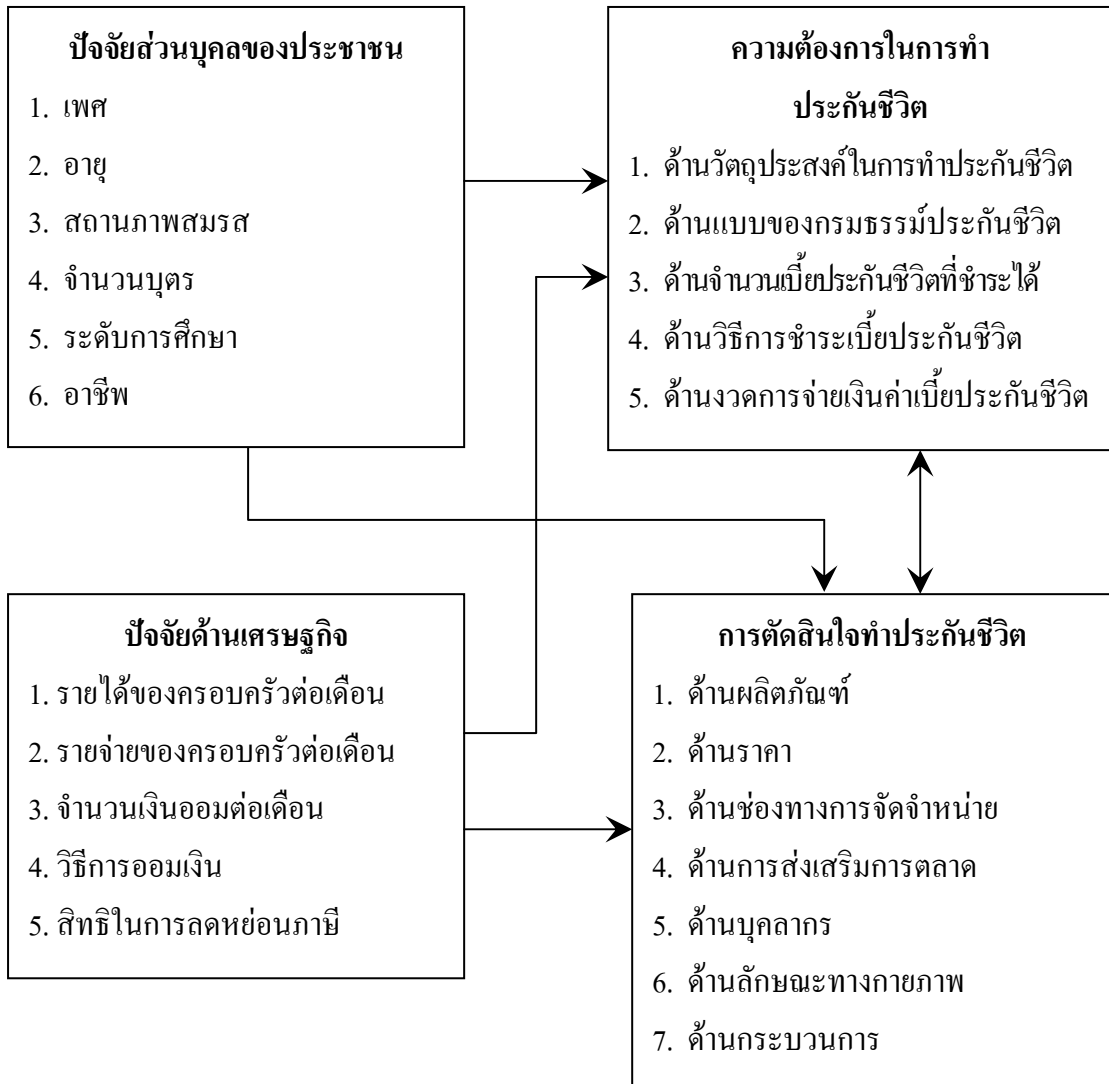


มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 37) กรอบแนวคิดความต้องการทำประกันชีวิต ได้มาจากการศึกษาทฤษฎีของมาสโลว์ จากศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 311) และความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ในบทที่ 2 และกรอบแนวคิดการตัดสินใจทำประกันชีวิตได้มาจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ ของสิรินทร์ ซึ่งสุนทร (2542 : 38) และแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546 : 41) ซึ่งถูกปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษานี้ดังแสดงในภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกันมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน
4. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจต่างกันมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตแตกต่างกัน
5. ระดับความต้องการในการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีช่วงอายุ 20 - 60 ปี จำนวน 509,124 คน (กรมการปกครอง. 2552 : เว็บไซต์) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโรยามาเน (Taro Yamane)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน รายจ่ายต่อครอบครัวต่อเดือน จำนวนเงินออมต่อเดือน วิธีการออมเงิน และสิทธิในการลดหย่อนภาษี

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ระดับความต้องการทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.2.2 ระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2553 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการทำประกันชีวิตและระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับกลยุทธ์ และวิธีการขายประกันชีวิตให้กับประชาชนได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและสามารถเพิ่มยอดขายให้กับบริษัทประกันชีวิตได้
3. บริษัทประกันชีวิตนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา การให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการทำประกันชีวิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา และอาชีพ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจของประชาชนในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ รายได้ต่อครอบครัวต่อเดือน รายจ่ายต่อครอบครัวต่อเดือน จำนวนเงินออมต่อเดือน วิธีการออมเงิน และสิทธิในการลดหย่อนภาษี

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน หมายถึง รายได้ของทั้งครอบครัวของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ได้จากผู้มีรายได้ทั้งหมดในครอบครัวต่อเดือน

รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน หมายถึง ค่าใช้จ่ายของทั้งครอบครัวของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่ต้องใช้จ่ายของทั้งครอบครัวต่อเดือน

จำนวนเงินออมของครอบครัวต่อเดือน หมายถึง ปริมาณเงินออมของทั้งครอบครัวของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่เป็นเงินออมของทั้งครอบครัวต่อเดือน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

วิธีการออมเงิน หมายถึง วิธีการเก็บเงินเพื่อที่จะเก็บไว้ในอนาคตของประชาชน ได้แก่ ฝากธนาคารประเภทบัญชีประจำ พันธบัตรรัฐบาล ตั๋วสัญญาใช้เงินจากสถาบันการเงิน การทำประกันชีวิต ตราสารหนี้ หุ้นกู้ ตราสารทางการเงิน กองทุนรวม สลากออมสินหรือสลาก ธ.ก.ส. กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (ก.บ.ข.) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ชื่อทองคำ เก็บเงินสดไว้กับตนเอง และลงทุนในธุรกิจ

สิทธิในการลดหย่อนภาษี หมายถึง สิทธิที่ทางรัฐบาลกำหนดให้สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ ได้แก่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม เพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารอยู่อาศัย บิดาหรือมารดามีอายุมากกว่า 60 ปี คู่สมรสไม่มีรายได้ เงินสมทบกองทุนประกันสังคม เงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ชื่อหน่วยลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพหรือกองทุนหุ้นระยะยาว และเบี้ยประกันชีวิต

ความต้องการทำประกันชีวิต หมายถึง ความต้องการของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีต่อการทำประกันชีวิต ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต

วัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต หมายถึง วัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ต้องการออมทรัพย์เพื่อให้มีฐานะมั่นคง เป็นสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับตนเองหรือผู้เอาประกัน กลัวทุพพลภาพหรือเสียชีวิตจะเป็นภาระแก่ครอบครัว ทำประกันชีวิตเพราะมีภาระหนี้สินมาก ได้รับประโยชน์ทางภาษีโดยนำค่าเบี้ยประกันชีวิตมาลดหย่อนภาษีได้ เป็นการสะสมทรัพย์เพื่อเกษียณอายุ และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น

แบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง รูปแบบของกรมธรรม์ ของบริษัทที่นำเสนอให้ที่เลือกซื้อ ได้แก่ แบบชำระระยะเวลาหรือ จำนวนเวลา แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ และแบบรายได้ประจำหรือแบบบำนาญ

จำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี หมายถึง จำนวนเงินที่ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ต้องจ่ายให้กับบริษัทประกันชีวิตเพื่อแลกเปลี่ยนกับความคุ้มครองหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามสัญญา ได้แก่ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

วิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต หมายถึง วิธีที่จ่ายเบี้ยประกันชีวิตให้กับบริษัทที่ตกลงทำสัญญากันไว้ ได้แก่ ชำระด้วยเงินสดผ่านจุดบริการ การหักบัญชีผ่านธนาคาร การหักผ่านบัตรเครดิต และชำระผ่านเครื่องกดเงินอัตโนมัติ

งวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต หมายถึง งวดชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่ตกลงทำสัญญาไว้กับบริษัท ได้แก่ รายเดือน รายสามเดือน รายหกเดือน และรายปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต หมายถึง การที่ลูกค้าตกลงที่จะผูกพันจ่ายเบี้ยประกันชีวิตเป็นจำนวนเงินจำนวนหนึ่งตามระยะเวลาที่กำหนดให้แก่บริษัทประกันชีวิต หรือที่เรียกว่า ผู้รับประกันชีวิต เพื่อแลกกับการคุ้มครองความเสี่ยงภัยของบุคคล ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สินค้า หรือบริการ คุณภาพของสินค้า รูปแบบ ความหลากหลาย คุณลักษณะ และตราสินค้า รวมถึงบริการต่าง ๆ ที่เสนอรวมไปกับสินค้า ของบริษัทประกันชีวิตในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต รูปแบบของกรรมธรรม์ ระยะเวลาของกรรมธรรม์ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรรมธรรม์ เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรรมธรรม์ และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านราคา หมายถึง ส่วนที่ลูกค้าต้องจ่ายในการซื้อสินค้าหรือบริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ราคากรรมธรรม์เหมาะสม จำนวนเบี้ยประกันของกรรมธรรม์ ระยะเวลาที่ต้องชำระเบี้ยประกัน เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันชีวิต สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ และมีการแจ้งเตือนเรื่องการชำระค่าเบี้ยประกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทได้ทำขึ้นเพื่อให้สินค้ามีในตลาดและทำให้ประชาชนเป้าหมายสามารถหาซื้อได้สะดวก ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตได้สะดวก ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง มีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ สามารถติดต่อผ่านธนาคารได้ทุกสาขา และสถานที่ตั้งของบริษัท และตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชน

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง กิจกรรมของบริษัทที่ทำให้เพื่อสื่อสาร และส่งเสริมการขายสินค้าไปยังกลุ่มประชาชนเป้าหมายในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีของที่ระลึกหรือของแถมเมื่อซื้อกรรมธรรม์ มีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อย่างสม่ำเสมอ มีส่วนลดพิเศษเมื่อซื้อกรรมธรรม์ มีเว็บไซต์ของบริษัทประกันชีวิตเพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต และมีข่าวสารส่งถึงบ้านเพื่อแนะนำข้อมูลใหม่ ๆ

ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงาน ซึ่งมีบทบาทสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เพื่อให้แตกต่างเหนือคู่แข่ง และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีความสุภาพอ่อนน้อม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรอบรู้ในงาน ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ตัวแทนประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตัวแทนประกันชีวิตต้องเป็นพนักงานธนาคารที่มีชื่อเสียง และมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับตัวแทนประกันชีวิต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง การสร้างโดยพยายามสร้างคุณภาพการรับประกันโดยรวม เพื่อสร้างคุณค่าให้กับประชาชน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ นโยบายของบริษัทตรงกับความต้องการ ผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นบริษัทขนาดใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาอยู่ในเกณฑ์ดี และเป็นบริษัทที่อยู่ในเครือของธนาคารพาณิชย์

ด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการทำงานโดยมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในองค์กร เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และประทับใจประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วน และถูกต้อง มีการติดตามงานและแจ้งความคืบหน้าในการเรียกร้องค่าสินไหม ขั้นตอนการทำประกันชีวิตไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหายไม่ยุ่งยาก และมีพนักงานหรือตัวแทนสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าก่อนเสนอรูปแบบของการประกันชีวิต