

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันชีวิตมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะการประกันชีวิตจะช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจให้แก่ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประโยชน์ในกรณีเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพชั่วคราวไม่สามารถหารายได้ในระหว่างนั้น หรือต้องตกเป็นบุคคลทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร ไม่สามารถหารายได้ต่อไปอีกตราบชั่วชีวิต หรือหมดความสามารถ ในการหารายได้ เนื่องจากชราภาพหรือเสียชีวิต ทำให้รายได้ที่เคยได้รับในระหว่างมีชีวิตต้องสูญสิ้นไป พร้อมกับการเสียชีวิต ทำให้ผู้ที่อยู่ในอุปการะต้องเดือดร้อน การประกันชีวิตจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้เป็นอย่างดีให้ครอบครัวมีความมั่นคง และเมื่อครอบครัวมีความมั่นคง ประเทศชาติก็ย่อมจะมีความมั่นคงตามไปด้วย บริษัทประกันชีวิตจะเป็นผู้นำเงินออมของผู้เอาประกันภัยไปลงทุนแสวงหาประโยชน์ เพื่อให้ได้มาซึ่งดอกผลเพื่อเตรียมไว้จ่ายเมื่อมีการเสียชีวิต หรือสัญญาครบอายุ ในระหว่างที่ยังไม่มีการเรียกร้อง เบี้ยประกันภัยจำนวนหนึ่งจะถูกนำไปลงทุน ในหลักทรัพย์ของรัฐบาลทำให้รัฐบาลสามารถนำเงินจำนวนนั้นไปใช้พัฒนาประเทศได้ บริษัทประกันชีวิตจึงถือเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนได้เสีย และความผาสุกของประชาชนหม่มาก มีผู้เข้ามาเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายเป็นการประกอบกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน ซึ่งรัฐจำเป็นต้องเข้าไปกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดและถูกต้องตามหลักวิชาการทั้งให้ธุรกิจนี้อยู่ในกรอบของกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนผู้เกี่ยวข้องให้ได้รับการปฏิบัติ ที่ถูกต้องเป็นธรรม การบริการที่รวดเร็วจากบริษัทประกันชีวิต (ณรงค์ชัย อัครเศรณี. 2540 : 3)

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ กับทั้งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และความผาสุกของสาธารณชน กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ จึงต้องกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตให้อยู่ในกรอบและขอบเขตของกฎหมาย โดยมุ่งเพิ่มความมั่นคงด้านฐานะการเงินให้เป็นที่เชื่อถือให้สัญญาประกันชีวิต และอัตราเบี้ยประกันภัยมีความเหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งต่อผู้เอาประกันภัย และต่อบริษัทประกันภัย รวมทั้งให้ความคุ้มครองดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้เสียหาย หรือประชาชนที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการปฏิบัติตามสัญญาประกันชีวิตโดยครบถ้วน

สมบูรณ์ รวดเร็วและยุติธรรม นอกจากนั้นยังจะต้องพัฒนาส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตก้าวหน้าเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศ และมีทิศทางสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้วย (สมพล เกียรติไพบุญ. 2540 : 5)

ธุรกิจประกันชีวิต เริ่มดำเนินการในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นระยะเวลาที่บริษัทอีสเอเชียติก จำกัด ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท เอควิตาเบิลประกันภัยแห่งกรุงลอนดอน โดยเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ ซึ่งมีชื่อว่า ทอนไทน์โพลิซี (Tontine Policy) กรมธรรม์แบบนี้จะจ่ายเงินปันผลจากผลกำไรของบริษัท ในระหว่างที่กรมธรรม์ยังมีผลบังคับอยู่ในช่วงระยะ 5 ปี 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี โดยมีสมเด็จพระยาบรมมหารัษฎ์บริรักษ์ เอกอัครมหาเสนาบดีเป็นผู้เอาประกันภัย ถือกรมธรรม์ประกันภัยแบบทอนไทน์โพลิซี เป็นบุคคลแรกในประเทศไทย

ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยระยะแรกมิได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น บริษัทตัวแทนมีธุรกิจด้านอื่นที่สำคัญกว่า และประชาชนส่วนใหญ่มีหลักฐานเป็นหลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวเป็นอย่างดีอยู่แล้ว เนื่องจากประชาชนคนไทยมักจะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน เมื่อมีงานบุญงานกุศลก็ช่วยกันอย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันทำการอุปถัมภ์สงเคราะห์ขึ้น อีกทั้งประชาชนก็ยังไม่เข้าใจหลักการที่แท้จริงในการบริการประเภทนี้ด้วย

หลังสงครามโลกครั้งที่หนึ่ง ธุรกิจประกันชีวิตในยุโรป และอเมริกาขยายตัวกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ประเทศไทยก็เป็นเป้าหมายแห่งหนึ่ง ดังนั้น ตั้งแต่ปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ต่อเนื่องจนถึงรัชกาลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีการติดต่อขออนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตกับกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม (กระทรวงพาณิชย์) โดยมีเสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินเป็นเสนาบดี ซึ่งขณะนั้นกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ยังไม่พร้อมที่จะยอมให้มีการจดทะเบียนประกอบธุรกิจประกันชีวิตในทันที แต่ได้พิจารณาแล้วว่าการประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่จะต้องเกี่ยวพันถึงสาธารณชนในด้านความปลอดภัยและความผาสุก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2529 : 8-9)

ใน พ.ศ. 2471 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติควบคุมการค้าขาย อันกระทบถึงความปลอดภัย หรือผาสุกแห่งสาธารณชน พุทธศักราช 2471 ขึ้น ซึ่งในมาตรา 6 มีข้อความว่า “ในการพระราชทานพระบรมราชานุญาตหรือสัมปทานนั้น รัฐบาลจะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ตามที่เห็นว่าจำเป็นเพื่อความปลอดภัย หรือความผาสุกแห่งสาธารณชนลงไว้ด้วยก็ได้” ซึ่งกระทรวงเศรษฐกิจได้ตรากำหนดเงื่อนไขประกาศ

กฎกระทรวงโดยเฉพาะสำหรับผู้ขออนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต และประกันวินาศภัย และประกาศใช้เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2472

หลังจากประกาศกฎกระทรวงดังกล่าวแล้ว บริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย บริษัทแรกเป็นบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ คือบริษัท เกรทอัสเทอร์น แอสซัวร์นส์ จำกัด และบริษัทที่ดั่งขึ้นโดยคนไทย คือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ส่วนบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศบริษัทแรก คือ บริษัทไชน่าอินเดอร์ไรท์เตอร์ จำกัด สำหรับบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศบริษัทแรกคือ บริษัทไพนูลย์ประกันภัย จำกัด

ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่สอง บริษัทประกันชีวิต และบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นของชาวต่างประเทศได้หยุดดำเนินการชั่วคราว และขนทรัพย์สินเงินทองกลับประเทศของตน แต่หลังสงครามยุติลงในปี 2488 มีบางบริษัทกลับมาดำเนินการใหม่ คือ บริษัทอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ซึ่งดำเนินการประกันชีวิต และประกันวินาศภัย โดยเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด หรือชื่อย่อว่า เอ.ไอ.เอ

ในปี พ.ศ. 2510 กระทรวงพาณิชย์ ได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 เพื่อควบคุมและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยระยะหลังจากพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับดังกล่าวประกาศใช้ การควบคุมธุรกิจประกันภัยเป็นไปอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคง และเป็นที่เชื่อถือของประชาชน และต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 ดังกล่าว มีการประกาศให้ใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แทน โดยมีการปรับปรุงกฎหมายบางมาตราให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช . 2529 : 8 - 9)

คณะรัฐมนตรี ได้อนุมัติให้ผู้ที่ทำประกันชีวิต สามารถนำเบี้ยประกันภัยหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 50,000 บาท เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2545 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นไป โดยการเพิ่มวงเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่สามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจาก 10,000 บาท เป็น 50,000 บาท เป็นมาตรการสำคัญที่กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมการประกันภัย ได้ผลักดันในปี 2545 ด้วยการประสานกับกระทรวงการคลัง และกรมสรรพากร โดยเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้ผู้ทำประกันชีวิตสามารถนำเบี้ยประกันภัยมาคำนวณหักเป็นค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้สูงขึ้น จากเดิมที่กำหนดให้หักได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10,000 บาท เพิ่มขึ้นเป็น 50,000 บาท ทั้งนี้ก็เพื่อส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตให้ได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไปมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนในวัยทำงาน นอกจากนี้ มาตรการดังกล่าว จะมีส่วนช่วยให้ตัวแทนสามารถขายประกันชีวิตได้คล่องขึ้น

เพราะตัวแทนสามารถชี้ให้ลูกค้าเห็นถึงผลประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้นของประกันชีวิตนอกเหนือไปจากผลประโยชน์ตามกรมธรรม์

ปี 2546 ธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับปี 2545 ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาแล้ว สำหรับเบี้ยประกันภัยปีแรกและเบี้ยประกันภัยปีต่อไปมีอัตราการเติบโตสูงขึ้น ส่วนเบี้ยประกันภัยแบบจ่ายครั้งเดียวปี 2546 ประชาชนยังให้ความสนใจอยู่ในระดับดี เนื่องจากมีอัตราผลตอบแทนสูง

อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมแล้วธุรกิจประกันชีวิตยังมีแนวโน้มของการเติบโตที่ดี ซึ่งได้รับผลจากปัจจัยส่งเสริมในหลาย ๆ ด้าน ทั้งทางภาครัฐที่มีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนธุรกิจ และทางภาคเอกชนก็มีมาตรการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ประกันภัย การให้บริการด้านต่าง ๆ ของบริษัท ฯลฯ

ปัจจัยที่ยังคงเป็นแรงกระตุ้น ให้ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความสนใจจากประชาชนได้เป็นอย่างดีคือ อัตราดอกเบี้ยธนาคารมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยผลตอบแทนจากการทำประกันชีวิตสูงกว่าอยู่ที่ร้อยละ 4 - 6 และคาดว่าธุรกิจประกันชีวิตไทย จะมีการแข่งขันในรูปแบบต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งบริษัทประกันชีวิตจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน เพื่อจะรองรับการเปิดให้มีการค้าเสรีในอนาคต

สรุป การประกันชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง เพราะเป็นการสร้างความมั่นคงพื้นฐานให้กับบุคคลและครอบครัวนั้น ๆ กลายเป็นสังคมที่มั่นคงตามมา ธุรกิจประกันชีวิตเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ระดมเงินออม ส่งเสริมการออมทรัพย์ ซึ่งเงินออมหรือเงินทุนนี้นับเป็นปัจจัยที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันของประเทศไทย ซึ่งทำให้ประเทศชาติมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญยิ่งขึ้น

อนึ่ง จากการที่ภาครัฐให้สิทธิแก่ผู้เอาประกันภัยให้สามารถนำค่าใช้จ่ายเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ที่มีอายุ 10 ปี ขึ้นไปมาหักลดหย่อนภาษีได้ถึง 50,000 บาท ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่สูงมากพอที่จะกระตุ้นให้ประชาชนสนใจที่จะออมเงินในรูปแบบของการประกันชีวิต

แต่ในปัจจุบันพบว่า การประกันชีวิตในประเทศไทยนี้ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร พบว่าประชากรของประเทศเกือบ 70 ล้านคน มีผู้ทำประกันชีวิตเพียง 14 เปอร์เซนต์ ถ้าเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วพบว่า ประเทศญี่ปุ่น และประเทศสหรัฐอเมริกา มีผู้ทำประกันชีวิตประมาณ 97 เปอร์เซนต์ และ 94 เปอร์เซนต์ ตามลำดับ (สมาคมประกันชีวิตไทย. 2545 : 2) การมีประกันชีวิต ทำให้เห็นถึงหลักฐานที่มั่นคงในชีวิต คุณภาพชีวิตของประชากรประเทศที่มีผู้ทำประกันชีวิตเป็นจำนวนมาก จะพบว่ามีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างดี

เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้จึงนับว่า การประกันชีวิตมีผลต่อการพัฒนาประเทศทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น วิธีช่วยบรรเทาความเดือดร้อน ด้วยการให้ได้รับจำนวนเงินก้อนหนึ่ง เพื่อนำมาชดเชยการสูญเสียรายได้ เมื่อผู้เอาประกันภัย เจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุจนกลายเป็นบุคคลทุพพลภาพ หรืออยู่ในวัยชรา ก็คือการทำประกันชีวิต

สำนักงานประกันภัยจังหวัดอุทัยธานี เป็นหน่วยงานซึ่งมีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย และประชาชนทั่วไป จึงให้ความสำคัญในเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร และสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันชีวิตแก่ประชาชนให้มากที่สุด เพื่อให้ประชาชนสามารถตัดสินใจในการเลือกซื้อประกันชีวิต และรู้จักป้องกันรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองจากระบบประกันชีวิต รวมทั้งการมีหน่วยงานรับผิดชอบ และการดำเนินการในการให้บริการคุ้มครองสิทธิประโยชน์แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นว่าต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาแบบยั่งยืน โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตขั้นพื้นฐานแก่ผู้เอาประกันภัย และประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นการปลูกฝังเสริมสร้างความรู้ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งแนวทางในการแก้ไขสภาพปัญหาดังกล่าว จำเป็นที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต จะต้องให้ความร่วมมือกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ในจังหวัดอุทัยธานี เพื่อให้ภาครัฐ และภาคเอกชนได้กำหนดแนวนโยบายการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจ ประโยชน์ ความสำคัญ และความจำเป็นในการทำประกันชีวิต เพื่อเป็นหลักประกันของตนเอง และครอบครัว โดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิต ที่มีต่อการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อสร้างรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยในจังหวัดอุทัยธานี

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มี 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิตในจังหวัด
อุทัยธานี ประจำปี 2547 จำนวน 2,404 คน จาก 8 สาขาบริษัท

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิตในจังหวัด
อุทัยธานี ประจำปี 2547 จำนวน 332 คน จาก 8 สาขาบริษัท ซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยต่อบริษัท
ประกันชีวิตในจังหวัดอุทัยธานี ใช้วิธีการสุ่มแบบ Accidental Sampling โดยกำหนดขนาดของ
กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครชชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

ช่วงที่ 2

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้บริหารหรือนักวิชาการที่มีความรู้ และประสบการณ์
ในด้านการประกันชีวิต เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 7 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ช่วงที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิต

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันชีวิต

ช่วงที่ 2

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้วิจัย ผู้เชี่ยวชาญ

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ได้แก่ รูปแบบการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบ หมายถึง กระบวนการ หรือแนวทางในการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต

การส่งเสริม หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนด้านองค์ความรู้แก่ผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิต บรรดาตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต เพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตของประเทศให้เจริญก้าวหน้า ทั้งเป็นการสร้างสรรค์องค์กรเพื่อการประกันชีวิต มีความสามารถที่จะรับประกันชีวิตภายในประเทศสูงขึ้น และให้บริษัทเป็นสากล (Code of practice) มีความเป็นบริษัทธรรมาภิบาล (Corporate governance) และสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติ

สัญญาประกันชีวิต (Life insurance contract) หมายถึง สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะไ้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยเกิดขึ้น หรือเหตุอย่างอื่นในอนาคตที่ได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงิน ซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย

เบี้ยประกันภัย (Premium) หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัย จะต้องชำระให้แก่ผู้รับประกันตามสัญญา เพื่อที่จะรับประกันภัย หรือค่าสินไหมทดแทน เมื่อตนเสียชีวิต หรือได้รับความเสียหายตามชนิดของภัยที่เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิต (Agent) หมายถึง ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต ซึ่งมีบทบาทในการเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการประกันชีวิตแก่บุคคลทั่วไป เพื่อเป็นการชักชวนให้บุคคลทำประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัดอยู่

ผู้เอาประกันภัย (Assured, insured) หมายถึง (1) ผู้เอาประกันภัย บุคคลที่ชีวิตถูกเอาประกันภัยไว้ (2) ผู้เอาประกันภัย บุคคลที่ทำสัญญาเอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยในกรณีที่บุคคลนั้นทำสัญญาเอาประกันชีวิตตนเอง ผู้เอาประกันภัยกับผู้เอาประกันชีวิตก็จะเป็นบุคคลคนเดียวกัน

ผู้รับประกันภัย (Assurer, insurer) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายที่จะชดใช้สินไหมทดแทน หรือจำนวนเงินให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประกันภัยเมื่อมีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นตามที่ระบุไว้ในสัญญา

กรมธรรม์ประกันชีวิต (Policy) หมายถึง ตราสารที่มีลายชื่อผู้รับประกัน และมีรายการแสดงวัตถุที่เอาประกัน จำนวนเงินเอาประกันภัย ชื่อผู้เอาประกันภัย วันที่สัญญาเริ่มต้นสิ้นสุด และอื่น ๆ ตามที่กฎหมายบังคับตลอดจนเงื่อนไขเกี่ยวกับประโยชน์สิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย

เงื่อนไขกรมธรรม์ (Policy conditions) หมายถึง เงื่อนไขที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้รับประกันภัย และผู้เอาประกันภัยต้องถือปฏิบัติ

ค่าบำเหน็จ (Commission) หมายถึง เงินตอบแทนให้แก่ตัวแทน หรือนายหน้าสำหรับเป็นค่าบริการ เช่น การจัดให้มีการประกันภัย

เงื่อนไขเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claims condition) หมายถึง เงื่อนไขกรรมธรรม์ประกันภัยที่กำหนดหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย ที่จะต้องกระทำเมื่อมีเหตุเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

เงินปันผล (Dividend) หมายถึง เงินที่บริษัทประกันชีวิตจัดสรรจากเงินส่วนเกิน (surplus) ในปีบัญชีแต่ละบัญชี จ่ายคืนให้แก่ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตชนิดมีเงินปันผล คำนี้นิยมใช้ในสหรัฐอเมริกา (มีความหมายเหมือน Bonus)

เบี้ยประกันรายงวด (Fractional premium) หมายถึง เบี้ยประกันที่แบ่งชำระเป็นงวด ๆ แทนที่จะจ่ายเป็นรายปี

การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม (Industrial insurance) หมายถึง การประกันชีวิตประเภทหนึ่งที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำ โดยชำระเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายเดือน ไม่มีการตรวจสอบสุขภาพ อาจมีเงื่อนไขกำหนดระยะเวลาการออกอย วันเริ่มความคุ้มครอง หรือไม่มีก็ได้

การประกันชีวิตประเภทสามัญ (Ordinary insurance) หมายถึง การประกันชีวิตประเภทหนึ่งที่มีจำนวนเงินเอาประกันสูงกว่าประเภทอุตสาหกรรม โดยชำระเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน หรือรายเดือน การประกันชีวิตประเภทนี้ อาจมีการตรวจสอบสุขภาพ หรือไม่มีก็ได้

นายหน้า (Broker) หมายถึง ผู้ซึ่งชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยหวังเงินบำเหน็จเนื่องจากการนั้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย ซึ่งสามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการดำเนินงานธุรกิจประกันชีวิต
2. ได้รูปแบบในการส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบเพื่อให้เกิดคุณภาพเป็นมาตรฐาน