

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้ คือ

ลูกค้าผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต



ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต

1.ด้านสิทธิประโยชน์ ได้แก่

- 1.1 การนำไปหักลดหย่อนในการคำนวณภาษีประจำปี
- 1.2 การได้รับเงินคุ้มครองจากการเกิดอุบัติเหตุ
- 1.3 การได้รับเงิน โบนัสนอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อฝากครบกำหนดรวมถึงเงิน โบนัสที่จะได้รับในแต่ละงวด
- 1.4 การได้รับเงิน โบนัสบางส่วนก่อนครบกำหนดตามระยะเวลากรรมธรรม์
- 1.5 ความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน

2.ด้านราคา ได้แก่

- 2.1 ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกัน
- 2.2 ผลตอบแทนที่ได้มีความคุ้มค่า

3.ด้านการส่งเสริมการขาย

- 3.1 การแจกของสมนาคุณให้กับลูกค้าที่ทำประกัน
- 3.2 การให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องของพนักงาน
- 3.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความต่อเนื่อง

การทำประกันชีวิตกับธนาคารออมสิน
ทั้ง 11 รูปแบบ



รูปแบบการทำประกันชีวิตกับธนาคาร
ออมสิน

- 1.วงเงินที่ทำประกัน
- 2.ระยะเวลาของกรรมธรรม์
- 3.วิธีการชำระค่าเบี้ยประกัน
- 4.บุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจในการ
ทำประกัน
- 5.การชำระค่าเบี้ยประกัน เช่น ชำระราย
เดือนหรือรายปี
- 6.วิธีการ ชำระค่าเบี้ยประกันผ่าน
ช่องทางต่างๆของธนาคาร

จากกรอบแนวคิดปัจจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ด้านสิทธิประโยชน์

1.1) การหักค่าลดหย่อนภาษีเงินได้ตามกฎหมาย ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิต สามารถนำ เบี้ยประกันรายปี หักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 100,000 บาท

1.2) การได้รับเงินคุ้มครองจากการเกิดอุบัติเหตุ ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตเมื่อเกิด อุบัติเหตุขึ้น และได้รับความเสียหายต่อร่างกาย จนเกิดทุพพลภาพ หรือสูญเสียชีวิต สามารถที่จะ ได้รับค่าสินไหมทดแทน ตามความสูญเสีย เช่น หากเสียชีวิตระหว่าง กรมธรรม์มีผลบังคับ จะ ได้ ความคุ้มครอง 100 % หรือตามสัดส่วนของกรมธรรม์ ในกรณีอื่น

1.3) การได้รับเงินโบนัส นอกเหนือจากจำนวนเงินทุนประกัน ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิต บางรูปแบบจะได้รับ เงิน โบนัส นอกเหนือจากจำนวนเงินที่เอาประกันเมื่อครบกำหนดระยะเวลา ตามทุนประกัน เช่น ประเภทร่มไทร จะได้รับเงิน โบนัส อีก 40% นอกจากเงินที่เอาประกัน

1.4) การได้รับเงินโบนัสส่วนหนึ่งจ่ายคืน ก่อนครบกำหนดระยะเวลาลูกค้ำที่ทำ ประกันชีวิต บางรูปแบบจะได้รับเงิน โบนัสในรูปเงินปันผล ตามช่วงเวลาที่ กรมธรรม์ กำหนด ไว้ เช่น ทุกๆ 3 ปี ได้รับ 10% ของ จำนวนทุนประกัน หรือ ทุกๆ 5 ปี ได้รับ 20% เป็นต้น

1.5) ความต้องการออมเงินไว้ให้บุตรหลาน ลูกค้ำที่ทำประกันชีวิต มีความต้องการ ในเรื่องของการออมเงิน ไว้ให้บุตรหลาน โดยอาจจะมิต่างเลือก โดยทั่วไป เช่นการเปิดบัญชีออม ทรัพย์หรือบัญชีเงินฝากประจำ หรือ อาจจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งก็จะแล้วแต่ผลตอบแทนที่ ลูกค้ำตัดสินใจว่า การเลือกการออมแบบไหน ที่จะให้ผลตอบแทนที่สูงและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ำ

2) ด้านราคา

2.1) ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันเมื่อเทียบกับรายได้ของผู้ทำประกัน กรมธรรม์ บางรูปแบบมีค่าเบี้ยประกันที่ต่ำ เช่นรูปแบบทุนการศึกษามีค่าเบี้ยประกันกัย์เริ่มต้นที่ 4,000 บาทต่อ ปี ดังนั้นปัจจัยค่าเบี้ยประกันจึงมีผลต่อการเลือกทำประกัน

2.2) ผลตอบแทนที่ได้มีความคุ้มค่า กล่าวคือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำประกัน เช่นเงินปันผลหรือเงินที่จะได้รับเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่ฝาก ประกันหรือเงินค่าเบี้ย ประกันจ่ายมีความคุ้มค่า

3) ด้านการส่งเสริมการขาย

3.1) การแจกของสมนาคุณให้กับลูกค้ำที่ทำประกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ กล่าวคือ ในช่วงเวลาที่ลูกค้ำตัดสินใจทำประกันนั้น มีของสมนาคุณ หรือของแจกแถมให้กับลูกค้ำ หรือไม่และของสมนาคุณนั้นมีความคุ้มค่าหรือไม่

3.2) การให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานของธนาคารมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ นำไปสู่การเลือกซื้อกรรมธรรม์ของลูกค้าธนาคาร

3.3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นในการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ของลูกค้า

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะในเขตเชียงใหม่ 1 มีพื้นที่ครอบคลุมในเขตอำเภอเมืองซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนอาศัยหนาแน่น ประกอบด้วยสาขาทั้งหมด 10 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาท่าแพ สาขาหนองหอย สาขาซอยสะเก็ด สาขาบวกรกหลวง สาขาถนนทิพย์เนตร สาขาสันกำแพง และสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า และจากการสุ่มจับสลากเลือกสาขาที่เป็นตัวแทนในการศึกษาได้สาขาท่าแพเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตของธนาคารออมสินสาขาท่าแพ มีทั้งหมด 9 รูปแบบ จาก 11 รูปแบบ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม มีจำนวนประชากรทั้งหมด 618 คนในนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง และได้คัดเลือกจำนวนตัวอย่าง 300 ตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาคั้งนี้ (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประเภทกลุ่มการทำประกันชีวิต	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
1. รูปแบบการทำประกันกลุ่มที่ 1 (ได้แก่ แบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบบำนาญสงเคราะห์ แบบแบบคู่ขวัญ แบบอุ่นใจ และแบบคุ้มกันวันคร)	155	79
2. รูปแบบการทำประกันกลุ่มที่ 2 (ได้แก่ แบบร่มไพร แบบสะสมทรัพย์ และแบบร่ม ไพร)	358	176
3 รูปแบบการทำประกันกลุ่มที่ 3 (ได้แก่ แบบทุนการศึกษา)	95	45
รวม	618	300

ที่มา:ธนาคารออมสินสาขาท่าแพ

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) สอดถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาท่าแพ โดยใช้แบบสอบถามส่งไปตามที่อยู่ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมจากเอกสารอ้างอิงอื่นๆ การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารของธนาคาร และข้อมูลรายงาน ของผู้ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาท่าแพ

3.4 วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 การศึกษามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตของกรมธรรม์ในแต่ละรูปแบบของธนาคาร

ส่วนที่ 3 การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย โดยให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์มากน้อยเพียงใด โดยวัดระดับคือ มีผลมาก ให้คะแนน 3 มีผลปานกลาง ให้คะแนน 2 และมีผลน้อยให้คะแนน 1 ตามลำดับและการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและการให้คำแนะนำต่างๆจากพนักงานรวมไปถึงบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจทำประกัน

ส่วนที่ 4 ศึกษาพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์เช่น วงเงินที่ทำประกัน ระยะเวลาที่ทำประกัน ตลอดจนวิธีการชำระเงินค่าเบี้ยประกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์โดยการประมวลผลข้อมูลที่เก็บได้จากการแจกแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและส่วนที่ 4 รูปแบบจะใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ และร้อยละ ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์มูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตของกรมธรรม์แต่ละรูปแบบนั้นจะใช้วิธีการคิดมูลค่าปัจจุบันสุทธิ

(Net Present Value : NPV) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 คือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์จะใช้ระดับการให้คะแนนว่าในแต่ละปัจจัยนั้นมีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์มากน้อยเพียงใด และนำมาหาค่าเฉลี่ย โดยมีการให้คะแนนดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved