

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต  
 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
 ชื่อผู้เขียน นายสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ  
 คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว ประธานกรรมการ  
 รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชขุสานติ กรรมการ  
 อาจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง กรรมการ

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ใน  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการ  
 ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิต

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว  
 จากบริษัทประกันชีวิตทั้ง 12 บริษัทในจังหวัดเชียงใหม่ บริษัทละ 20 ราย รวมทั้งสิ้น 240 ราย  
 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์  
 ข้อมูล สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคเคยใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัทไทย  
 ประกันชีวิต จำกัด รองลงมาคือบริษัทอินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด ในปัจจุบันนิยมใช้บริการ  
 ประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด มากที่สุด รองลงมาคือ  
 บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ส่วนบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการ  
 ประกันชีวิตในอนาคตคือ บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด รองลงมาคือบริษัท  
 ไทยประกันชีวิต จำกัด รูปแบบกรรมธรรม์ที่ผู้บริโภคเคยใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบชั่วระยะเวลา รองลง  
 มาเป็นแบบตลอดชีพ ในปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้กรรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์ รองลงมาคือ แบบตลอด  
 ชีพ กรรมธรรม์ประกันชีวิตที่ผู้บริโภคคาดว่าจะทำในอนาคตส่วนใหญ่เป็นกรรมธรรม์แบบตลอดชีพ  
 รองลงมาคือ แบบสะสมทรัพย์ การจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันส่วนใหญ่จะจ่ายปีละ 1 ครั้ง รองลงมา  
 จ่ายงวดราย 6 เดือน ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะทำกรรมธรรม์ 1 กรรมธรรม์ โดยมีวงเงิน อยู่ในช่วง  
 100,001 - 150,000 บาท บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต คือ บุตร รอง  
 มาคือคู่สมรส มากกว่าบุคคลอื่น ๆ

ความคิดเห็นในการพิจารณาทำประกันชีวิต คือ เพื่อความมั่นคงต่อตัวเองและครอบครัว ความคุ้มครองและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บไข้ มากกว่าด้านอื่น ๆ ความคิดเห็นในการเลือกบริษัทที่ผู้บริโภคมักจะทำประกันชีวิต จะพิจารณาจากชื่อเสียงของบริษัท รองมาคือฐานะการเงินของกิจการมั่นคง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่คิดจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มอีกคือ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อครอบครัว รองลงมาคือเป็นการลงทุนอีกทางหนึ่งที่มีผลดีในการคุ้มครอง ความคิดเห็นด้านสาเหตุที่จะทำให้เลิกทำประกันชีวิต คือฐานะการเงินไม่คล่องตัว มีรายจ่ายด้านอื่นที่จำเป็นมากกว่า รองลงมาคือ คุณภาพการบริการของบริษัทไม่ดี มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อบริษัทประกันชีวิต โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แต่ในรายละเอียดด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อบริษัทประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงของกิจการ และความสะดวกต่อการติดต่อจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปัจจัยอื่น ๆ นั้น จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะในเรื่องของขนาดของบริษัทและจำนวนตัวแทนจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แต่ในรายละเอียดด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านความมีน้ำใจ และสุภาพจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิต ในด้านบริษัทประกันชีวิต โดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมชดเชยและล่าช้า และปัญหาในระดับมากที่สุดคือ ค่าเบี้ยประกันชีวิตสูง และไม่มีบริการหลังการขาย มากกว่าปัญหาอื่น

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิตในด้านตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุด ในเรื่องตัวแทน ไม่มีการอธิบายหลักการสำคัญให้ลูกค้าเข้าใจ และปัญหาในระดับมากที่สุดคือ ตัวแทนขาดการติดตามการให้บริการ แก่ผู้ทำประกันชีวิตมากกว่าปัญหาอื่นในระดับนี้

**Independent Study: The Study of Consumer's Opinions Toward Life Insurance in Amphoe Muang, Changwat Chiangmai**

**Author: Somchai Lertanantrakool**

**M.B.A: Business Administration**

**Examining Committee**

<b>Assts. Prof. Dararatana Boonchaliew</b>	<b>Chairman</b>
<b>Assoc. Prof. Sirikiet Ratchusantit</b>	<b>Member</b>
<b>Lecturer Chanin Singrungraung</b>	<b>Member</b>

**Abstract**

The objective of this independent study was to study the opinions of consumer toward life insurance, insurance companies, and insurance agents.

For this study, the purposive sampling was used to select total 240 customers from twelve insurance companies in Chiangmai province by selecting twenty samplings from each company. Questionnaires were used to collect data. The SPSS program was used in analyzing the data. Statistics used was narrative statistics such as frequency, percentage mode, and average.

The result of the study found that, in the past, most of the consumers bought the life insurance from the Thai Life insurance Co.Ltd., and the American International Assurance Co.Ltd. respectively. At present, the American International Assurance Co. Ltd. is the most popular among the consumers, followed by the Thai Life Insurance Co. Ltd. The insurance companies that most of the consumers expect to use in the future are the American International Assurance Co. Ltd. and the Thai Life Insurance Co. Ltd. more than other companies. In the past, the insurance type that most of the consumers preferred were the term life insurance, and the whole life insurance respectively. At present, they favor the endowment insurance type followed by the whole life insurance type. In the future, most of the consumers will consider to buy the whole life insurance type, and next choice will be the endowment insurance type. They paid premium once a year and the term of six month period respectively. Most of them had only one policy. Most insured held an insurance from 100,001-150,000 bath. The influenced people in making decision on buying life insurance were their children and their spouses, respectively

The consumers' opinions for buying life insurance were the security for themselves and their families, the protection, and medical expenses more than other factors. The opinions in selecting the life insurance company were the company's reputation and financial stability. The concerning in buying more policies were their families' benefits followed by the investment which covered the protection. The reasons for the cancellation of life insurance contracts were, mostly, the insured's financial problem with high expenditure and worse quality services from the company more than other factors.

The consumer's opinion toward the life insurance was low significant in average, but the stability of the company and the convenience of contacting the company were high significant. Other factors, especially the size of the company and the number of the insurance agents were the least significance.

The opinion toward the insurance agents showed low significant in average, but good and sincere services and politesse of the insurance agents showed high level of significance.

The problems which the consumers encountered with the insurers showed the least significance in average. However, the difficulty and the delay of the claim resulted the highest level of significance. The other problems showed high significant were the high premium and no after sale services.

The opinion for the consumers toward the problems of the insurance agents resulted the least significance in average, but the agents were unable to explain the principles of the life insurance policies to the customers showed the highest significant problem and no follow-up service problem was high significant.