

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้เอาประกันเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต : กรณีศึกษา บริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้จากการออกแบบสอบถามไปสัมภาษณ์กลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นผู้เอาประกันที่เลิกส่งเบี้ยประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำนวน 100 คน ได้แบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ขอนำเสนอตามรายละเอียด ดังนี้

1. สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตารางที่ 2
2. รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ตามตารางที่ 3
3. ปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้เอาประกันเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิตตามตารางที่ 4 โดยใช้มาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 แสดงว่าเป็นปัจจัยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 แสดงว่าเป็นปัจจัยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 แสดงว่าเป็นปัจจัยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 แสดงว่าเป็นปัจจัยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 แสดงว่าเป็นปัจจัยในระดับน้อยที่สุด

4. ข้อเสนอแนะ

1. สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2)

รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพปัจจุบันของผู้เอาประกัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 54 เป็นเพศหญิงร้อยละ 46 การที่ผู้เอาประกัน เพศชายเลิกส่งเบี้ยประกันมากกว่าเพศหญิงอาจเป็นเพราะเพศชายมีภาระในควมดูแลรับผิดชอบมากกว่าเพศหญิง

1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และ 41 - 50 ปีเท่ากัน คือร้อยละ 32 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยทำงานเลิกส่งเบี้ยประกันมากกว่าวัยอื่น ๆ อาจเนื่องจากการรับผิดชอบหลายอย่าง

1.3 สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสแล้วร้อยละ 58 เป็นโสดร้อยละ 32 เป็นม้ายร้อยละ 6 และ หย่าร้างร้อยละ 4 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ที่มีครอบครัวจะต้องรับภาระหลายประการด้วยกันจึงส่งผลให้เลิกส่งเบี้ยประกัน

1.4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาพบว่ามีการศึกษา ระดับ ปวช. / ปวศ. มากที่สุดถึงร้อยละ 36 รองลงมาคือปริญญาตรีร้อยละ 22 ระดับประถมศึกษาร้อยละ 18 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 14 และมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 10 ตามลำดับ

1.5 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมากที่สุดถึงร้อยละ 30 รองลงมาคือค้าขายร้อยละ 24 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และทำธุรกิจส่วนตัว จำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 10 เป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันร้อยละ 8 มีอาชีพอิสระร้อยละ 6 และเป็นลูกจ้างบริษัท ที่เป็นสถาบันการเงินร้อยละ 2 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีรายได้ไม่แน่นอนมักจะเลิกส่งเบี้ยประกันมากกว่ากลุ่มอื่น

1.6 รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 4,000 - 6,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ 8,001-10,000 บาทร้อยละ 26 รายได้ 10,001 - 15,000 บาทร้อยละ 16 รายได้ 6,001 - 8,000 บาท ร้อยละ 14 และมี รายได้มากกว่า 20,000 บาทร้อยละ 4 แสดงให้เห็นว่ายังมีรายได้น้อยโอกาสที่จะเลิกส่งเบี้ยประกันก็มีมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

1.7 รายได้ของครอบครัวต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มากที่สุดถึง ร้อยละ 38 รองลงมาคือ 5,000 - 10,000 บาทร้อยละ 36 รายได้ 15,001 - 20,000 บาทร้อยละ 10 มีรายได้น้อย

กว่า 30,000 บาทร้อยละ 8 และมีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท เท่ากันคือร้อยละ 4 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ารายได้ซึ่งสูงโอกาสที่จะเลิกเอาประกันยังมีน้อย

1.8 สถานภาพทางครอบครัว

สถานภาพครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นหัวหน้าครอบครัวร้อยละ 46 เป็นคู่สมรสและบุตร / ธิดา จำนวนเท่ากันคือร้อยละ 26 และเป็นญาติร้อยละ 2 ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีส่วนทำให้หัวหน้าครอบครัวมีภาระต้องรับผิดชอบมากจึงส่งผลให้เลิกเอาประกัน

1.9 จำนวนคนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนคนที่อยู่ในความรับผิดชอบของครอบครัว พบว่ามีจำนวนคน 1 – 3 คนมากที่สุดถึงร้อยละ 60 รองลงมาคือ 4 – 6 คนร้อยละ 36 และ 7 – 8 คน และมากกว่า 9 คน เท่ากันคือร้อยละ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ถือกรรมกรรม)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	54	54
- หญิง	46	46
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	6	6
- 21 – 30 ปี	32	32
- 31 – 40 ปี	30	30
- 41 – 50 ปี	32	32
3. สถานภาพ		
- โสด	32	32
- สมรส	58	58
- หย่าร้าง	4	4
- ม่าย	6	6
4. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	18	18
- มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	10	10
- ปวช./ปวส.	36	36
- ปริญญาตรี	22	22
5. อาชีพ		
- ค้าขาย	24	24
- ลูกจ้างบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	30	30
- ลูกจ้างบริษัทที่เป็นสถาบันการเงิน	2	2
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	10
- ข้าราชการ	10	10
- ธุรกิจส่วนตัว	10	10
- ตัวแทนหรือนายประกันฯ	8	8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
- อาชีพอิสระ	6	6
6. รายได้ของท่านต่อเดือน		
- 4,000 - 6,000 บาท	40	40
- 6,001 - 8,000 บาท	14	14
- 8,001 - 10,000 บาท	26	26
- 10,001 - 15,000 บาท	16	16
- 15,001 - 20,000 บาท	-	-
- มากกว่า 20,000 บาท	4	4
7. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน		
- 5,000 - 10,000 บาท	36	36
- 10,001 - 15,000 บาท	38	38
- 15,001 - 20,000 บาท	10	10
- 20,001 - 25,000 บาท	4	4
- 25,001 - 30,000 บาท	4	4
- มากกว่า 30,000 บาท	8	8
8. สถานภาพทางครอบครัวของท่าน		
- หัวหน้าครอบครัว	46	46
- คู่สมรส	26	26
- บุตร / ธิดา	26	26
- ญาติ	2	2
9. จำนวนคนที่อยู่ในความรับผิดชอบของครอบครัว		
- 1 - 3 คน	60	60
- 4 - 6 คน	36	36
- 7 - 9 คน	2	2
- มากกว่า 9 คน	2	2

2 รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต (ตารางที่ 3)

2.1 จำนวนกรมธรรม์ที่ถือไว้กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างมีกรมธรรม์ประกันชีวิต กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต เพียง 1 กรมธรรม์ร้อยละ 86 และมี 2 กรมธรรม์ร้อยละ 14

2.2 จำนวนกรมธรรม์ที่ถือไว้กับบริษัทอื่น

การมีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทอื่นนั้น พบว่า ไม่มีถึง ร้อยละ 90 มี 1 กรมธรรม์ร้อยละ 8 มี 2 กรมธรรม์ร้อยละ 2

2.3 วงเงินเอาประกันของการถือกรมธรรม์กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต

วงเงินเอาประกันกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต อยู่ระหว่าง 50,000 – 100,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 74 วงเงิน 100,001 – 200,000 บาทร้อยละ 22 และวงเงิน 200,001 – 300,000 บาทร้อยละ 4

2.4 เบี้ยประกันที่ชำระให้กับบริษัทประกัน

จำนวนเบี้ยประกันที่ต้องส่งต่อปี อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 74 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาทร้อยละ 20 จำนวน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 4 และ 40,001 – 50,000 บาทร้อยละ 2 ตามลำดับ

2.5 จำนวนกรมธรรม์ที่ถือไว้กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตต่อ 1 ครอบครัว

จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ของครอบครัว พบว่า มีเพียง 1 กรมธรรม์ ถึงร้อยละ 60 มี 2 กรมธรรม์ร้อยละ 28 มี 3 กรมธรรม์ และ 4 กรมธรรม์ เท่ากันคือร้อยละ 6 ตามลำดับ

2.6 จำนวนของแบบกรมธรรม์ที่ทำกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต

จำนวนแบบประกันที่ซื้อกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต ที่ซื้อเพียง 1 แบบ มีถึงร้อยละ 86 รองลงมาคือ 2 แบบ ร้อยละ 10 และ ซื้อทั้ง 3 แบบมี ร้อยละ 4

2.7 จำนวนของกรมธรรม์ที่ถืออยู่ในแต่ละแบบประกัน

แบบประกันที่ซื้อเป็นแบบตลอดชีพมากที่สุดร้อยละ 84 และแบบสะสมทรัพย์ร้อยละ 10 และแบบชั่วระยะเวลาร้อยละ 2

2.8 การมีกรรมธรรม์ประกันภัย

การมีกรรมธรรม์ประกันภัยด้วยหรือไม่นั้นกลุ่มตัวอย่างบอกว่าไม่มีถึงร้อยละ 80 และมีร้อยละ

20

2.9 ความต้องการมีกรรมธรรม์เพิ่มในอนาคต

จากแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 64 ของผู้เอาประกันภัยไม่ต้องการซื้อกรรมธรรม์เพิ่มในอนาคต และร้อยละ 22 ของผู้เอาประกันภัยมีความต้องการที่จะซื้อกรรมธรรม์เพิ่มในอนาคต และไม่แน่ใจร้อยละ

14

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 3 รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. มีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต		
- มี 1 กรมธรรม์	86	86
- มี 2 กรมธรรม์	14	14
2. มีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทอื่น		
- ไม่มี	90	90
- มี 1 กรมธรรม์	8	8
- มี 2 กรมธรรม์	2	2
3. วงเงินเอาประกันกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต		
- 50,000 - 100,000	74	74
- 100,001 - 200,000	22	22
- 200,001 - 300,000	4	4
4. จำนวนเบี้ยประกันที่ต้องส่งต่อปี		
- 5,000 - 10,000	74	74
- 10,001 - 20,000	20	20
- 20,001 - 30,000	4	4
- 30,001 - 40,000	-	-
- 40,001 - 50,000	2	2
5. จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัทเมืองไทย ประกันชีวิตของครอบครัว		
- 1 กรมธรรม์	60	60
- 2 กรมธรรม์	28	28
- 3 กรมธรรม์	6	6
- 4 กรมธรรม์	6	6
6. จำนวนแบบประกันชีวิตที่ถือกับบริษัทเมืองไทยประกัน ชีวิต		
- 1 แบบ	86	86
- 2 แบบ	10	10
- 3 แบบ	4	4

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
7. แบบประกันที่ท่านซื้อ กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต		
- แบบตลอดชีพ	84	84
- แบบสะสมทรัพย์	10	10
- แบบชั่วระยะเวลา	2	2
8. นอกจากมีกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ท่านมีกรมธรรม์ประกันภัยด้วยหรือไม่		
- มี	20	20
- ไม่มี	80	80
9. ในอนาคตท่านมีความประสงค์ ที่จะทำประกันชีวิตเพิ่มเติมหรือไม่		
- เพิ่ม	22	22
- ไม่เพิ่ม	64	64
- ไม่แน่ใจ	14	14

3 ปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้เอาประกัน เลิกส่งเบี้ยประกัน (ตารางที่ 4)

การเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต เมื่อพิจารณาในภาพรวมทุกปัจจัย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17

3.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสิ่งกระตุ้นทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07

3.2 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 โดยมีสิ่งกระตุ้น ที่เป็นสภาพทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14 สภาพทางเทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12 และสังคมและการเมือง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21

3.3 สิ่งกระตุ้นด้านความรู้สึกนึกคิด

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสิ่งกระตุ้นด้านความรู้สึกนึกคิดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าปัจจัยทางด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20 ปัจจัยด้านจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20

3.4 สิ่งกระตุ้นด้านกระบวนการตัดสินใจ

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสิ่งกระตุ้นด้านกระบวนการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด แต่ละปัจจัย พบว่า การรับรู้ถึงปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 การค้นคว้าข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29 การประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.35 ความรู้สึกต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.24 พฤติกรรมก่อนการซื้อ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.19 การตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17 พฤติกรรมการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้เอาประกัน เลิกส่งเบี้ยประกัน

รายการ	X	S.D.	ระดับ
สิ่งกระตุ้นทางการตลาด			
ด้านผลิตภัณฑ์			
1. แบบประกันของบริษัทไม่น่าพอใจ	2.94	1.30	ปานกลาง
2. เงื่อนไขกรมธรรม์ และผลประโยชน์ของกรมธรรม์ได้ออกกว่าบริษัทอื่น	2.82	1.23	ปานกลาง
3. การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เช่น การรักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุ ลำบากและล่าช้า	2.74	1.16	ปานกลาง
รวม	2.83	1.23	ปานกลาง
ด้านราคา			
4. เบี้ยประกันแพงเกินไป	3.04	1.25	ปานกลาง
5. เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันยุ่งยาก	2.74	1.34	ปานกลาง
รวม	2.89	1.29	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
6. การชำระเบี้ยประกันยุ่งยาก	2.62	1.13	ปานกลาง
7. การบริการหลังการขายของตัวแทนไม่ต่อเนื่องและไม่สม่ำเสมอ	2.86	1.13	ปานกลาง
รวม	2.74	1.13	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
8. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าไม่ดีเท่าที่ควร	2.82	1.01	ปานกลาง
9. ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการทำประกัน	3.54	1.14	มาก
รวม	3.18	1.07	ปานกลาง
รวมสิ่งกระตุ้นทางการตลาด	2.91	1.18	ปานกลาง
สิ่งกระตุ้นอื่นๆ			
สภาพทางเศรษฐกิจ			
1. ท่านมีรายได้ส่วนตัวและครอบครัวลดลงจึงงดชำระเบี้ยประกัน	4.10	1.10	มาก
2. มีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องงดส่งเบี้ยประกัน	4.00	1.10	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	X	SD	ระดับ
3. มีผู้อยู่ในอุปการะ หรือความดูแล และมีสมาชิกในครัวเรือน เพิ่มขึ้น จึงต้องดัดส่งเบี้ยประกัน	3.44	1.24	ปานกลาง
รวม	3.84	1.14	มาก
สภาพทางเทคโนโลยี			
4. บริษัทไม่มีบริการชำระเบี้ยประกันโดยผ่านธนาคาร ระบบ ATM หรือบัตรเครดิต	2.26	1.15	น้อย
5. ท่านเห็นว่าบริษัทไม่น่าเชื่อถือ เพราะไม่มีการใช้ระบบ คอมพิวเตอร์ และดาวเทียม ในการบริการและจัดการ	2.06	1.09	น้อย
รวม	2.16	1.12	น้อย
สังคมและการเมือง			
6. การประกาศลดอัตราดอกเบี้ยของบริษัทจาก 8% เป็น 6.5%	3.32	1.21	ปานกลาง
รวมสิ่งกระตุ้นอื่นๆ	3.10	1.15	ปานกลาง
ความรู้สึกนึกคิด			
ปัจจัยทางสังคม			
1. ทุกคนภายในครอบครัวไม่เห็นความสำคัญในการทำประกันชีวิต	3.24	1.21	ปานกลาง
2.ญาติพี่น้องไม่สนับสนุนให้ทำประกันชีวิต	3.10	1.19	ปานกลาง
รวม	3.17	1.20	ปานกลาง
ปัจจัยส่วนบุคคล			
3. ท่านไม่เห็นความสำคัญของการทำประกันชีวิต	2.84	1.32	ปานกลาง
ปัจจัยด้านวัฒนธรรม			
4. สังคมไทยไม่ยอมรับการมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต	2.98	1.19	ปานกลาง
5. ความเห็นของคนทั่วไปที่ว่า การทำประกันชีวิตนั้นเป็นการแข่ง ตนเอง	2.92	1.15	ปานกลาง
6. ท่านวิตกกังวลการได้ยินได้ฟังว่า ตัวแทนของบริษัทประกันมักโกง กินเบี้ยประกัน	3.46	1.14	ปานกลาง
รวม	3.05	1.20	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	X	SD	ระดับ
ปัจจัยด้านจิตวิทยา			
7. มีความคิดเชิงปฏิเสธเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต	3.20	1.23	ปานกลาง
8. ท่านมีความเข้าใจว่า การประกันชีวิตคือ บริษัทเอาเปรียบท่าน	2.64	1.23	ปานกลาง
9. บริษัทประกันชีวิตในปัจจุบันเป็นสถาบันการเงิน เมื่อเศรษฐกิจไม่ดีกลัวบริษัทจะล้ม	3.06	1.14	ปานกลาง
10. การประกันชีวิต ให้ประโยชน์น้อยกว่าการนำเบี้ยไปฝากธนาคาร	3.12	1.20	ปานกลาง
รวม	3.00	1.20	ปานกลาง
รวมความถี่ที่นึกคิด	3.07	1.20	ปานกลาง
กระบวนการตัดสินใจ			
การรับรู้ถึงปัญหา			
1. กระแสแห่งความวุ่นวาย และความไม่แน่นอนของชีวิต เป็นสาเหตุแห่งการขาดส่งเบี้ยประกัน	3.58	1.28	มาก
2. ท่านไม่ทราบรายละเอียดสัญญากรมธรรม์และการเวนคืนกรมธรรม์ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหาไม่สามารถชำระเบี้ยประกันได้	3.02	1.29	ปานกลาง
3. ท่านไม่ทราบว่า หากประสบปัญหาไม่สามารถชำระเบี้ยประกัน สิทธิกู้ยืมในกรมธรรม์จะช่วยท่านแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง	2.84	1.12	ปานกลาง
4. ท่านเคยใช้บริการสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล แต่ไม่ได้รับสะดวก	2.48	1.15	น้อย
5. ท่านเคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัท และปรากฏว่าไม่ได้รับความสะดวก	2.60	1.34	ปานกลาง
รวม	2.90	1.24	ปานกลาง
การค้นหาข้อมูล			
6. มีตัวแทนจากหลายบริษัทมาเสนอกรมธรรม์แก่ท่าน ทำให้ท่านเกิดความลังเลใจ	3.38	1.34	ปานกลาง
7. ท่านไม่ไว้วางใจตัวแทนของบริษัท	2.72	1.37	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	X	SD	ระดับ
8. แบบประกันที่ท่านเลือก ท่านเห็นว่ามีหลักเกณฑ์ไม่แน่นอน	3.04	1.22	ปานกลาง
9. ท่านคำนึงถึงการเป็นบริษัทของเมืองไทยผู้ให้บริการกับบริษัทต่างชาติไม่ได้	3.10	1.35	ปานกลาง
10. เมื่อยประกันของบริษัท ไม่สอดคล้องกับความจำเป็น	2.90	1.17	ปานกลาง
รวม	3.03	1.29	ปานกลาง
การประเมินผล			
11. ชื่อเสียงของบริษัทมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ก่อนที่จะตัดใจซื้อกรมธรรม์ แต่ขณะนี้ท่านไม่มีความมั่นใจ	3.18	1.35	ปานกลาง
12. ท่านซื้อกรมธรรม์ด้วยความเกรงใจ ด้วยเป็นบุคคลใกล้ชิดหรือเป็นบุตรหลาน	2.66	1.35	ปานกลาง
รวม	2.92	1.35	ปานกลาง
ความรู้ลึกต้องการ			
13. การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ของท่าน ท่านไม่ทราบถึงผลประโยชน์อย่างถ่องแท้	2.82	1.23	ปานกลาง
14. ท่านไม่ประสงค์ที่จะออมเงินในรูปแบบของการคุ้มครองแล้ว	3.00	1.25	ปานกลาง
รวม	2.91	1.24	ปานกลาง
พฤติกรรมก่อนการซื้อ			
15. ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในบริษัท โดยท่านไม่ทราบถึงประวัติความเป็นมาของบริษัท	2.50	1.14	ปานกลาง
16. ท่านไม่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของตัวแทนขายประกันชีวิต ว่าผ่านการคัดเลือกมาแล้วอย่างดี	2.48	1.24	น้อย
รวม	2.49	1.19	น้อย
การตัดสินใจซื้อ			
17. ท่านเห็นว่ากรมธรรม์ที่ซื้อไม่เหมาะสมกับสภาพจำเป็นของครอบครัวต่อไปแล้ว	2.70	1.17	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	X	SD	ระดับ
พฤติกรรมการใช้			
18. เมื่อท่านมีกรรมธรรม์กับบริษัท ท่านได้รับการบริการจาก ตัวแทนไม่ดี ไม่เป็นที่ประทับใจ	2.36	1.18	น้อย
19. ท่านเคยเรียกค่าสินไหมทดแทนมาแล้ว และบริษัท ไม่จ่าย ให้ตามที่ตกลงไว้ในกรรมธรรม์	2.28	1.08	น้อย
20. ท่านเลิกจ่ายเบี้ยประกัน ไม่ตรงตามปกติเวลา จึงทำให้ บริษัทยกเลิกกรรมธรรม์	2.90	1.43	ปานกลาง
รวม	2.56	1.22	ปานกลาง
รวมกระบวนการตัดสินใจ	2.80	1.25	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	2.97	1.17	ปานกลาง

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ความเหมาะสมของเบี้ยประกัน

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเบี้ยประกันของบริษัทยังค่อนข้างสูงควรลดเบี้ยประกันชีวิตและเบี้ยประกันสุขภาพให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

4.2 ความจำเป็นของสัญญาเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสัญญาเพิ่มเติม เช่นค่ารักษาพยาบาล มีความจำเป็นมาก เพราะเบิกจากที่อื่นไม่ได้ และผู้เอาประกันเห็นว่าจำเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ตัดสินใจ ทำประกันชีวิต

4.3 ด้านคุณภาพของตัวแทนและความสำคัญของตัวแทนขายประกัน

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตัวแทนของบริษัทควรปรับปรุงทางด้านบุคลิกภาพ การพูดจา การแต่งกายที่สุภาพและดูดี และควรมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ให้ชัดเจน รวมทั้งการให้บริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง

4.4 ความเห็นเกี่ยวกับการมีกรมธรรม์คือการสร้างหลักประกันแก่ครอบครัว

ผู้เอาประกันเห็นว่าการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสามารถสร้างความมั่นคงแก่ครอบครัว แต่ความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจจึงส่งผลให้เด็กส่งเบี้ยประกัน

4.5 ความจำเป็นในการมีกรมธรรม์

ผู้เอาประกันเห็นว่ากรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยในปัจจุบัน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนไทยเห็นประโยชน์ของการมีกรมธรรม์มากยิ่งขึ้น

4.6 การทำประกันชีวิตกับบริษัทต่างชาติ หรือบริษัทของคนไทย

ในการพิจารณาทำประกันผู้เอาประกันเห็นว่าบริษัทของคนไทยหรือบริษัทของต่างชาติไม่ใช่ปัจจัยสำคัญส่วนใหญ่จะพิจารณาถึงความมั่นคงของบริษัท ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และการบริการของตัวแทน

4.7 ความสำคัญของแบบประกัน

ในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้เอาประกันให้ความสำคัญ ต่อแบบประกัน มักสนใจในแบบประกันที่มีผลตอบแทนสูง การชำระเบี้ยประกันไม่แพงมากนักและควรจะเหมาะสมกับรายได้ด้วย การขอคืนเงิน รวมทั้งความคุ้มครองที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University