

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทักษะคติของสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการในจังหวัด
เชียงใหม่ต่อการทำประกันชีวิต

ผู้เขียน นางสาววิมลพันธ์ ตันติชวลวงศ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล	ประธานกรรมการ
อาจารย์เรณัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทักษะคติของสมาชิกกองทุน
บำเหน็จบำนาญข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต

ประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ สมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการที่ทำงาน
อยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และอำเภอใกล้เคียง กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 319 คน และทำ
การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน ซึ่งแบ่งประชากรเป็น 5 กลุ่มตามหน่วยงานต้นสังกัด ดังนี้คือ
ข้าราชการทางการแพทย์ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ทหาร ตำรวจ และอื่นๆ เครื่องมือที่ใช้ใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต ประมวลผล
ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี
สถานภาพสมรส มีอาชีพเป็นข้าราชการทางการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท

ผลการศึกษาด้านองค์ประกอบของทักษะคติของสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญ
ข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่ใน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้าน
พฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจว่า เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงิน
ได้ประจำปีได้ รองลงมาคือ เข้าใจว่าการทำประกันชีวิตเป็นการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ
สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ โดยจะได้รับความคุ้มครองตาม
เงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ และ จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวน
เงินเอาประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการมีความรู้สึกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการทำประกันชีวิตดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ และ การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านราคาค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง และ การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือนจะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก

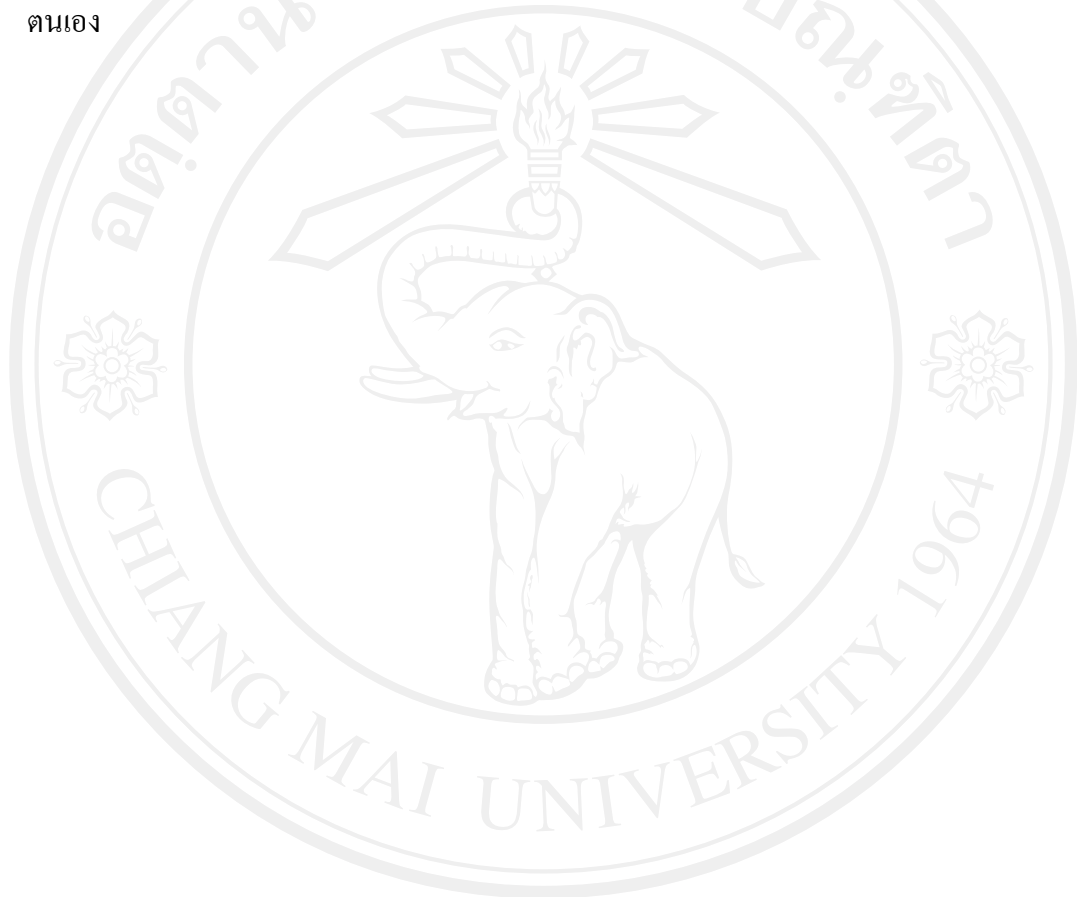
ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีส่วนช่วยให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต และ การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านพนักงานให้บริการค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย คือ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า และ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย คือ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่งสามารถติดต่อได้ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ และ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ

ความรู้สึกต่อปัจจัยด้านกระบวนการค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย คือ การเรียกร้องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลาในการใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกันได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน

ด้านพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันชีวิตแล้ว และมีกรรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตนเองจำนวน 1 ฉบับ เหตุผลที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ ความห่วงใยครอบครัว เห็นประโยชน์ในการออม และเห็นประโยชน์เมื่อเจ็บป่วย ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ บุตร ตนเอง และคู่สมรส ส่วนผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่มีเหตุผลว่า รายได้จำกัด และไม่มีความจำเป็น ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ตนเอง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Attitude of the Government Pension Fund Members Towards
Life Insurance in Chiang Mai Province

Author Miss Wimonpun Tuntichawanwong

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orapin Santidhirakul Chairperson

Lecturer Renus Sermboonsang Member

ABSTRACT

The objective of this study was to study the attitudes of government pension fund members in Chiang Mai Province towards life insurance.

The population of this study included 319 government pension fund members who worked in Chiang Mai Province and vicinity. The sampling was done by quota to equally represent the 5 fields of professions, namely those in medicine, education, military, police force, and others. A questionnaire was used in collecting data which was then analyzed by using frequency, percentage and mean.

The study revealed that most respondents were male, aged between 41-50 years, married, and worked in the field of education. Their average income was 16,001-30,000 baht per month.

Regarding the study of the respondents' attitude toward life insurance in the 3 aspects: understanding, feeling, and behavior, it was found that most of the respondents understood that life insurance payment could be used to reduce tax. Other understanding included the fact that the policy holder would get compensation and medical expenses in case of death, organ loss, unemployment, illness, being paralyzed, or accident, and that the payment correlated with the age of the policy holder and the policy.

The attitudes of the respondents towards the marketing mix factors were as follows.

For product, the first 3 highest ranked sub-factors were life insurance gave assurance to an individual and family, insurance company reputation affected decision to buy insurance, and buying insurance was similar to having saving.

For price, the first 3 highest ranked sub-factors were insurance payment helped reduce tax, minimum insurance money should not be high, and installment payment (every 3 months or 6 months) made it easy to manage payments.

For place, the first 3 highest ranked sub-factors were convenient payment method, Piamsook policy should offer more options, and difficulty to contact insurance representative.

For promotion, the first 3 highest ranked sub-factors were that there should be information center for Piamsook policy, discount helped speed decision to buy insurance, and gift helped speed decision to buy insurance

For service staff, the first 3 highest ranked sub-factors were representative should pay regular visit to customer, insurance representative was relentless when they wanted to persuade people to buy, and good service after buying.

For physical evidence, the first 3 highest ranking sub-factors were Convenient location of company for contact, hospitals offered in the policies had good reputation, and hospitals offered in the policies were better equipped than government hospitals

For process, the first 3 highest ranked sub-factors were compensation was difficult to claim, customers being better treated at hospitals as insurance customers than as government officials, and insurance process was complicated and time consuming.

For behavior, the study founded that most respondents had life insurance. The reason was future care of their families', economy benefits and sick compensation. The reasons for buying the insurance were for the welfare of family, for saving, and for when they were sick. The people who were influential in buying decision were children, themselves, and spouse. For those who did not have life insurance, the reasons were not sufficient income and unnecessary. The people who were influential the most in buying decision were themselves.