

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคิดของสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการทำประกันชีวิต ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 319 ชุด สอบถามจากสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.1-4.6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิต ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการทำประกันชีวิต และพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิต (ตารางที่ 4.7-4.23)

ส่วนที่ 3 ทักษะคิดต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว และผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ตารางที่ 4.24-4.31)

ส่วนที่ 4 ทักษะคิดต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 4.32-4.40)

ส่วนที่ 5 ทักษะคิดต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ (ตารางที่ 4.41-4.49)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	183	57.4
หญิง	136	42.6
<b>รวม</b>	<b>319</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.6

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20-30 ปี	20	6.3
31-40 ปี	77	24.1
41-50 ปี	135	42.3
51 ปีขึ้นไป	87	27.3
<b>รวม</b>	<b>319</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.3 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.1 และ อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	52	16.3
สมรส	246	77.1
หม้าย/หย่าร้าง	21	6.6
<b>รวม</b>	<b>319</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.3 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.1 และ หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง จำแนกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบุตร	35	13.1
1 คน	86	32.2
2 คน	134	50.2
มากกว่า 2 คน	12	4.5
<b>รวม</b>	<b>267</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง 267 คน

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส หรือ หม้าย/หย่าร้าง ส่วนใหญ่มีบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ มีบุตรมากกว่า 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการทางการแพทย์	46	14.4
ข้าราชการทางการศึกษา	137	42.9
ข้าราชการทหาร	31	9.7
ข้าราชการตำรวจ	57	17.9
อื่นๆ	48	15.0
<b>รวม</b>	<b>319</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการเกษตร กรมสรรพากร และกรมการพัฒนาชุมชน

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพข้าราชการทางการศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา คือ ข้าราชการตำรวจคิดเป็นร้อยละ 17.9 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 15.0 ข้าราชการทางการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 14.4 และ ข้าราชการทหารคิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	3	0.9
8,000-12,000 บาท	8	2.5
12,001-16,000 บาท	48	15.0
16,001-20,000 บาท	66	20.7
20,001-25,000 บาท	62	19.4
25,001-30,000 บาท	44	13.8
30,001-35,000 บาท	59	18.5
35,001-40,000 บาท	20	6.3
มากกว่า 40,000 บาท	9	2.8
<b>รวม</b>	<b>319</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ต่อเดือน 16,001-20,000 บาท เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.4 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีรายได้ต่อเดือน 12,001-16,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีรายได้ต่อเดือน 35,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีรายได้ต่อเดือน 8,000-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต					
	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์	295	92.5	16	5.0	8	2.5
2. บริษัทประกันชีวิตดำเนินงานภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กระทรวงการคลัง	206	64.6	78	24.5	35	11.0
3. เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี	299	93.7	13	4.1	7	2.2
4. จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน	292	91.5	20	6.3	7	2.2
5. อัตราเบี้ยประกันของบริษัทประกันชีวิตจะต้องได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่ควบคุมธุรกิจประกันภัย	192	60.2	89	27.9	38	11.9
6. การชำระเบี้ยประกันสามารถผ่อนชำระได้	231	72.4	66	20.7	22	6.9
7. สามารถซื้อประกันได้จากหลายช่องทาง	260	81.5	36	11.3	23	7.2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต					
	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า	283	88.7	28	8.8	8	2.5
9. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องผ่านการอบรมและสอบเพื่อรับใบอนุญาตในการประกอบอาชีพ	239	74.9	56	17.6	24	7.5
10. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องสอบผ่านจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทน	179	56.1	105	32.9	35	11.0
11. ตัวแทนที่ขายกรมธรรม์ต้องดูแลลูกค้าในการใช้สิทธิ์ตามกรมธรรม์	240	75.2	45	14.1	34	10.7
12. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน	272	85.3	25	7.8	22	6.9
13. การเรียกร้องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องผ่านการตรวจสอบจากบริษัทก่อน	249	78.1	49	15.4	21	6.6
14. ท่านรู้จักโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขหรือไม่	96	30.1	187	58.6	36	11.3
15. ประกันชีวิตเยี่ยมสุขเป็นโครงการของ กบข.	91	28.5	179	56.1	49	15.4
16. โครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของ กบข.	79	24.8	191	59.9	49	15.4
17. โครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีการส่งจดหมายเวียนไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ	79	24.8	182	57.1	58	18.2

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต					
	ทราบ		ไม่ทราบ		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
18. ประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีกลุ่มเป้าหมายคือ สมาชิก กบข. และครอบครัว	87	27.3	188	58.9	44	13.8
19. การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขต้องทำผ่านตัวแทนประกันชีวิตเท่านั้น	64	20.1	197	61.8	58	18.2
20. บริษัทประกันชีวิตที่จะเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้ ต้องได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	61	19.1	195	61.1	63	19.7
21. ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้คือ เอไอเอไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต	66	20.7	201	63.0	52	16.3
22. เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ	56	17.6	213	66.8	50	15.7
23. ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเปี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป	65	20.4	205	64.3	49	15.4
24. การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้	56	17.6	215	67.4	48	15.0
25. การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำได้ด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป	58	18.2	213	66.8	48	15.0



จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด 10 ลำดับแรก คือ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี คิดเป็นร้อยละ 93.7 การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 92.5 จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน คิดเป็นร้อยละ 91.5 ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 88.7 การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 85.3 สามารถซื้อประกันได้จากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 81.5 การเรียกرسومใหม่จากบริษัทประกันชีวิตต้องผ่านการตรวจสอบจากบริษัทก่อน คิดเป็นร้อยละ 78.1 ตัวแทนที่ขายกรมธรรม์ต้องดูแลลูกค้าในการใช้สิทธิตามกรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 75.2 ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องผ่านการอบรมและสอบเพื่อรับใบอนุญาตในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 74.9 การชำระเบี้ยประกันสามารถผ่อนชำระได้ คิดเป็นร้อยละ 72.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด 10 ลำดับแรกคือ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้ คิดเป็นร้อยละ 67.4 เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ และ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่ต่ำกว่าประกันชีวิตทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 66.8 ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเปี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 64.3 ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้คือ เอ ไอ เอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 63.0 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขต้องทำผ่านตัวแทนประกันชีวิตเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 61.8 บริษัทประกันชีวิตที่จะเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้ต้องได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 61.1 โครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 59.9 ประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีกลุ่มเป้าหมายคือสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการและครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 58.9 ไม่รู้จักโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข คิดเป็นร้อยละ 58.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)	จำนวนและร้อยละในแต่ละระดับความรู้สึก					ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว	108 (33.9)	167 (52.4)	38 (11.9)	2 (0.6)	4 (1.3)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	1
2. การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน	78 (24.5)	178 (55.8)	44 (13.8)	15 (4.7)	4 (1.3)	3.97 (เห็นด้วยมาก)	3
3. บริษัทประกันที่ได้รับเลือกให้เสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีความน่าเชื่อถือ	42 (13.2)	111 (34.8)	150 (47.0)	8 (2.5)	8 (2.5)	3.54 (เห็นด้วยมาก)	5
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากประกันชีวิตเหมือนที่ได้รับจากสวัสดิการของรัฐ จึงไม่มีความจำเป็นต้องทำประกันชีวิต	30 (9.4)	88 (27.6)	113 (35.4)	82 (25.7)	6 (1.9)	3.17 (เฉยๆ)	6
5. การทำประกันชีวิตจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต เพิ่มเติมจากการดูแลของรัฐ	56 (17.6)	167 (52.4)	81 (25.4)	9 (2.8)	6 (1.9)	3.81 (เห็นด้วยมาก)	4
6. ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ	95 (29.8)	178 (55.8)	37 (11.6)	7 (2.2)	2 (0.6)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	2

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.17) ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.97) การทำประกันชีวิตจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตเพิ่มเติมจากการดูแลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ บริษัทประกันที่ได้รับเลือกให้เสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนปัจจัยเรื่อง ผลประโยชน์ที่ได้รับจากประกันชีวิตเหมือนที่ได้รับจากสวัสดิการของรัฐจึงไม่มีความจำเป็นต้องทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านราคา)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านราคา)	จำนวนและร้อยละในแต่ละระดับความรู้สึก					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้	78 (24.5)	181 (56.7)	51 (16.0)	7 (2.2)	2 (0.6)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	1
2. เนื่องจากต้องจ่ายเงินสมทบทุน กบข. อยู่แล้ว การทำประกันชีวิตจะยังเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายอีก	48 (15.0)	135 (42.3)	93 (29.2)	41 (12.9)	2 (0.6)	3.58 (เห็นด้วยมาก)	5
3. เบี้ยประกันชีวิตมีราคาแพง	51 (16.0)	151 (47.3)	97 (30.4)	14 (4.4)	6 (1.9)	3.71 (เห็นด้วยมาก)	4
4. แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง	47 (14.7)	175 (54.9)	78 (24.5)	14 (4.4)	5 (1.6)	3.77 (เห็นด้วยมาก)	2
5. การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้	48 (15.0)	179 (56.1)	69 (21.6)	13 (4.1)	10 (3.1)	3.76 (เห็นด้วยมาก)	3

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.77) การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือนจะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) เบี้ยประกันชีวิตมีราคาแพง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเนื่องจากต้องจ่ายเงินสมทบทุน กบข. อยู่แล้วการทำประกันชีวิตจะยังเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายอีก (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการให้บริการ)	จำนวนและร้อยละในแต่ละระดับความรู้สึก					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย	57 (17.9)	144 (45.1)	95 (29.8)	19 (6.0)	4 (1.3)	3.72 (เห็นด้วยมาก)	2
2. การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก	64 (20.1)	162 (50.8)	82 (25.7)	7 (2.2)	4 (1.3)	3.86 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก	42 (13.2)	138 (43.3)	113 (35.4)	24 (7.5)	2 (0.6)	3.61 (เห็นด้วยมาก)	3

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการ  
ทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริมการตลาด)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริมการตลาด)	จำนวนและร้อยละในแต่ละระดับความรู้สึก					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
1. การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจ ในการทำประกันชีวิต	60 (18.8)	171 (53.6)	65 (20.4)	19 (6.0)	4 (1.3)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	2
2. ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกัน ชีวิตเต็มสุขเนื่องจากไม่เคย เห็นโฆษณา	72 (22.6)	133 (41.7)	84 (26.3)	23 (7.2)	7 (2.2)	3.75 (เห็นด้วยมาก)	4
3. ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูล เกี่ยวกับโครงการประกันชีวิต เต็มสุข	73 (22.9)	182 (57.1)	55 (17.2)	5 (1.6)	4 (1.6)	3.99 (เห็นด้วยมาก)	1
4. การได้รับของแถมเป็น สิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต	69 (21.6)	144 (45.1)	91 (28.5)	6 (1.9)	9 (2.8)	3.81 (เห็นด้วยมาก)	3
5. ตัวแทนประกันชีวิตได้อธิบาย และชี้แจงให้ความเข้าใจเป็น อย่างดี เกี่ยวกับผลประโยชน์ และความคุ้มครองในกรมธรรม์ ตลอดจนเงื่อนไขการชำระเบี้ย ประกัน	48 (15.0)	136 (42.6)	117 (36.7)	12 (3.8)	6 (1.9)	3.65 (เห็นด้วยมาก)	5
6. กบข. มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโครงการประกันชีวิต เต็มสุขให้สมาชิกทราบอย่าง ทั่วถึง	24 (7.5)	104 (32.6)	125 (39.2)	55 (17.2)	11 (3.4)	3.24 (เฉยๆ)	6

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ควรมีศูนย์ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 3.99) การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.83) การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (3.81) ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขเนื่องจากไม่เคยเห็นโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ตัวแทนประกันชีวิตได้อธิบายและชี้แจงให้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับผลประโยชน์และความคุ้มครองในกรมธรรม์ตลอดจนเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ส่วนปัจจัยเรื่อง กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการ  
ทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)	จำนวนและร้อยละในแต่ละระดับความรู้สึก					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
1. ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ ชอบตามต่อลูกค้า	110 (34.5)	101 (31.7)	77 (24.1)	15 (4.7)	16 (5.0)	3.86 (เห็นด้วยมาก)	2
2. ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยม ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	90 (28.2)	146 (45.8)	63 (19.7)	13 (4.1)	7 (2.2)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	1
3. ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการ หลังการขายเป็นอย่างดี	82 (25.7)	100 (31.3)	98 (30.7)	28 (8.8)	11 (3.4)	3.67 (เห็นด้วยมาก)	3

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ  
ทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับจาก  
ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตัวแทน  
ประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขาย  
เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.67)



ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	จำนวนและร้อยละในแต่ละระดับความรู้สึก					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
1. โรงพยาบาลในเครือบริษัท ประกันชีวิตเป็น โรงพยาบาลที่มี คุณภาพ	55 (17.2)	168 (52.7)	80 (25.1)	12 (3.8)	4 (1.3)	3.81 (เห็นด้วยมาก)	2
2. โรงพยาบาลในเครือบริษัท ประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่า โรงพยาบาลของรัฐ	50 (15.7)	159 (49.8)	90 (28.2)	16 (5.0)	4 (1.3)	3.74 (เห็นด้วยมาก)	3
3. บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่ง มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถ ติดต่อได้	50 (15.7)	190 (59.6)	65 (20.4)	10 (3.1)	4 (1.3)	3.85 (เห็นด้วยมาก)	1

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่งสามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็น โรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และโรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการ  
ทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)	จำนวนและร้อยละในแต่ละระดับความรู้สึก					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
1. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน มาก และใช้เวลานาน	47 (14.7)	160 (50.2)	68 (21.3)	37 (11.6)	7 (2.2)	3.64 (เห็นด้วยมาก)	3
2. การเรียกร่องสินไหมจาก บริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา นาน	88 (27.6)	163 (51.1)	42 (13.2)	18 (5.6)	8 (2.5)	3.96 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การใช้บริการสถานพยาบาล ในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับ ความสะดวกมากกว่าการใช้ สวัสดิการของรัฐ	48 (15.0)	158 (49.5)	99 (31.0)	11 (3.4)	3 (0.9)	3.74 (เห็นด้วยมาก)	2

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ  
ทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก  
ไปน้อยได้ดังนี้ การเรียกร่องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 3.96) การใช้  
บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกันได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ  
(ค่าเฉลี่ย 3.74) และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทำประกันชีวิต

การทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ทำแล้ว	214	67.1
ยังไม่ได้ทำ	105	32.9
<b>รวม</b>	<b>319</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว คิดเป็นร้อยละ 67.1 และ ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตคิดเป็นร้อยละ 32.9

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เป็นการออม	68	31.8
ห่วงใยครอบครัว	73	34.1
ห่วงใยตนเอง	0	0
ตระหนักในความจำเป็น	13	6.1
เห็นประโยชน์เมื่อเจ็บป่วย	22	10.3
เกรงใจตัวแทน	7	3.3
ลดความเสี่ยงทางการเงินในอนาคต	13	6.1
การได้รับส่วนลด	0	0
ชอบรูปแบบและผลประโยชน์	14	6.5
ทุนประกันไม่สูง	2	0.9
ชำระเบี้ยประกันเป็นรายเดือนได้	2	0.9
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่มีเหตุผลในการทำประกันชีวิต คือ ห่วงใยครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ เป็นการออม คิดเป็นร้อยละ 31.8 เห็นประโยชน์เมื่อเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 10.3 ชอบรูปแบบและผลประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ ตระหนักในความจำเป็นและลดความเสี่ยงทางการเงินในอนาคต มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตัวเอง

จำนวนกรรมธรรม์	จำนวน	ร้อยละ
1 ฉบับ	103	48.1
2 ฉบับ	69	32.2
3 ฉบับ	28	13.1
มากกว่า 3 ฉบับ	14	6.5
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตัวเอง 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมา คือ มีจำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.2 มีจำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ มีมากกว่า 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต

บุคคลที่มีอิทธิพล	จำนวน	ร้อยละ
ตัวเอง	78	36.4
บิดา/มารดา	8	3.7
คู่สมรส	34	15.9
ญาติพี่น้อง	2	0.9
บุตร	82	38.3
เพื่อน	2	0.9
ผู้ที่ทำประกันชีวิตอยู่แล้ว	2	0.9
ตัวแทนประกันชีวิต	6	2.8
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วคิดว่า บุตร คือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา คือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 36.4 คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 15.9 และ บิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดที่จะแนะนำผู้อื่นทำ  
ประกันชีวิต

ความคิดที่จะแนะนำผู้อื่น	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	13	6.1
แนะนำ	79	36.9
อาจจะแนะนำ	82	38.3
ไม่แนะนำ	40	18.7
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วมีความคิดว่าอาจจะ  
แนะนำให้ผู้อื่นทำประกันชีวิต มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา คือ แนะนำ คิดเป็นร้อย  
ละ 36.9 ไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 18.7 และ แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจไม่ทำ ประกันชีวิต

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้จำกัด	46	43.8
ไม่จำเป็น	17	16.2
ภาระผูกพันยาวนานเกินไป	8	7.6
ไม่ไว้ใจตัวแทน	7	6.7
มีความมั่นคงเพียงพอแล้ว	12	11.4
เป็นการซื้อสินค้าที่ไม่มีตัวตน	2	1.9
แบบประกันไม่ตรงความต้องการ	11	10.5
อื่นๆ	2	1.9
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน  
อื่นๆ ได้แก่ ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประกันชีวิตเพียงพอ

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีเหตุผลในการไม่ทำประกันชีวิต คือ รายได้จำกัด มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ไม่จำเป็น คิดเป็นร้อยละ 16.2 มีความมั่นคงเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 11.4 และ แบบประกันไม่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตจำแนกตามความสนใจทำประกันชีวิต

ระดับความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	4	3.8
มาก	15	14.3
ปานกลาง	44	41.9
น้อย	23	21.9
น้อยที่สุด	19	18.1
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีความสนใจในการทำประกันชีวิตในระดับปานกลาง มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา คือ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.9 ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.1 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตจำแนกตาม  
 ความความคิดที่จะทำประกันชีวิตในอนาคต

ระดับความคิดที่จะทำประกันชีวิตในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ทำแน่นอน	3	2.9
อาจจะทำ	32	30.5
ไม่แน่ใจ	31	29.5
อาจจะไม่ทำ	26	24.8
ไม่ทำแน่นอน	13	12.4
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีความคิดว่า  
 อาจจะทำประกันชีวิต มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 29.5  
 อาจจะไม่ทำ คิดเป็นร้อยละ 24.8 ไม่ทำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และ ทำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 2.9  
 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิต

บุคคลที่มีอิทธิพล	จำนวน	ร้อยละ
ตัวเอง	48	45.7
บิดา/มารดา	4	3.8
คู่สมรส	12	11.4
ญาติพี่น้อง	3	2.9
บุตร	17	16.2
เพื่อน	15	14.3
ผู้ที่ทำประกันชีวิตอยู่แล้ว	3	2.9
ตัวแทนประกันชีวิต	3	2.9
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตคิดว่า ตัวเอง คือ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิต มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา คือ บุตร คิดเป็นร้อยละ 16.2 เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** ทศนคติต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว และผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต

**ตารางที่ 4.24** แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิต จำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและยังไม่ได้ทำประกันชีวิต

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต					
	ผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว			ผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์	205 (95.8)	7 (3.3)	2 (0.9)	90 (85.7)	9 (8.6)	6 (5.7)
2. บริษัทประกันชีวิตดำเนินงานภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กระทรวงการคลัง	131 (61.2)	58 (27.1)	25 (11.7)	75 (71.4)	20 (19.0)	10 (9.5)
3. เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี	207 (96.7)	7 (3.3)	0 (0)	92 (87.6)	6 (5.7)	7 (6.7)
4. จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน	207 (96.7)	7 (3.3)	0 (0)	85 (81.0)	13 (12.4)	7 (6.7)
5. อัตราเบี้ยประกันของบริษัทประกันชีวิตจะต้องได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่ควบคุมธุรกิจประกันภัย	131 (61.2)	59 (27.6)	24 (11.2)	61 (58.1)	30 (28.6)	14 (13.3)
6. การชำระเบี้ยประกันสามารถผ่อนชำระได้	166 (77.6)	37 (17.3)	11 (5.1)	65 (61.9)	29 (27.6)	11 (10.5)
7. สามารถซื้อประกันได้จากหลายช่องทาง	181 (84.6)	19 (8.9)	14 (6.5)	79 (75.2)	17 (16.2)	9 (8.6)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิตจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและยังไม่ได้ทำประกันชีวิต

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต					
	ผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว			ผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
8. ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า	200 (93.5)	13 (6.1)	1 (0.5)	83 (79.0)	15 (14.3)	7 (6.7)
9. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องผ่านการอบรมและสอบเพื่อรับใบอนุญาตในการประกอบอาชีพ	180 (84.1)	22 (10.3)	12 (5.6)	59 (56.2)	34 (32.4)	12 (11.4)
10. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องสอบผ่านจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทน	138 (64.5)	57 (26.6)	19 (8.9)	41 (39.0)	48 (45.7)	16 (15.2)
11. ตัวแทนที่ขายกรมธรรม์ต้องดูแลลูกค้าในการใช้สิทธิ์ตามกรมธรรม์	170 (79.4)	21 (9.8)	23 (10.7)	70 (66.7)	24 (22.9)	11 (10.5)
12. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน	194 (90.7)	8 (3.7)	12 (5.6)	78 (74.3)	17 (16.2)	10 (9.5)
13. การเรียกร้องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องผ่านการตรวจสอบจากบริษัทก่อน	173 (80.8)	28 (13.1)	13 (6.1)	76 (72.4)	21 (20.0)	8 (7.6)
14. ท่านรู้จักโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขหรือไม่	63 (29.4)	128 (59.8)	23 (10.7)	33 (31.4)	59 (56.2)	13 (12.4)
15. ประกันชีวิตเยี่ยมสุขเป็นโครงการของ กบข.	57 (26.6)	123 (57.5)	34 (15.9)	34 (32.4)	56 (53.3)	15 (14.3)
16. โครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของ กบข.	50 (23.4)	131 (61.2)	33 (15.4)	29 (27.6)	60 (57.1)	16 (15.2)
17. โครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีการส่งจดหมายเวียนไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ	45 (21.0)	129 (60.3)	40 (18.7)	34 (32.4)	53 (50.5)	18 (17.1)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิตจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและยังไม่ได้ทำประกันชีวิต

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต					
	ผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว			ผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
18. ประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีกลุ่มเป้าหมายคือ สมาชิก กบข. และครอบครัว	57 (26.6)	130 (60.7)	27 (12.6)	30 (28.6)	58 (55.2)	17 (16.2)
19. การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขต้องทำผ่านตัวแทนประกันชีวิตเท่านั้น	35 (16.4)	140 (65.4)	39 (18.2)	29 (27.6)	57 (54.3)	19 (18.1)
20. บริษัทประกันชีวิตที่จะเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้ ต้องได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	35 (16.4)	138 (64.5)	41 (19.2)	26 (24.8)	57 (54.3)	22 (21.0)
21. ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้คือ เอไอเอไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต	38 (17.8)	142 (66.4)	34 (15.9)	28 (26.7)	59 (56.2)	18 (17.1)
22. เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ	28 (13.1)	151 (70.6)	35 (16.4)	28 (26.7)	62 (59.0)	15 (14.3)
23. ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเปี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป	36 (16.8)	149 (69.6)	29 (13.6)	29 (27.6)	56 (53.3)	20 (19.0)
24. การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้	28 (13.1)	153 (71.5)	33 (15.4)	28 (26.7)	62 (59.0)	15 (14.3)
25. การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่ต่ำกว่าประกันชีวิตทั่วไป	30 (14.0)	150 (70.1)	34 (15.9)	28 (26.7)	63 (60.0)	14 (13.3)

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี และ จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.7 การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 95.8 ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 93.5 และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 90.7

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้ คิดเป็นร้อยละ 71.5 เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ คิดเป็นร้อยละ 70.6 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่ต่ำกว่าประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 70.1 ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเปี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 69.6 และ ปัจจุบันบริษัทที่จะเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้ต้องได้คือ เอไอเอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 66.4

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี คิดเป็นร้อยละ 87.6 การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 85.7 จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน คิดเป็นร้อยละ 81.0 ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 79.0 และ สามารถซื้อประกันได้จากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 75.2

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 60.0 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้ และ เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราน้อยกว่าเบี้ยปกติ มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 59.0 โครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ ไม่รู้จักโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข และ ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้คือ เอไอเอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 56.2

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)	การทำประกันชีวิต			
	ผู้ที่ทำประกัน ชีวิตแล้ว	ลำดับ	ผู้ที่ยังไม่ได้ทำ ประกันชีวิต	ลำดับ
1. การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว	4.31 (เห็นด้วยมาก)	1	3.88 (เห็นด้วยมาก)	1
2. การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน	4.15 (เห็นด้วยมาก)	3	3.62 (เห็นด้วยมาก)	3
3. บริษัทประกันที่ได้รับเลือกให้เสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุขามีความน่าเชื่อถือ	3.63 (เห็นด้วยมาก)	5	3.34 (เฉยๆ)	6
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากประกันชีวิตเหมือนที่ได้รับจากสวัสดิการของรัฐ จึงไม่มีความจำเป็นต้องทำประกันชีวิต	3.05 (เฉยๆ)	6	3.41 (เฉยๆ)	5
5. การทำประกันชีวิตจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต เพิ่มเติมจากการดูแลสุขภาพของรัฐ	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4	3.53 (เห็นด้วยมาก)	4
6. ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ	4.28 (เห็นด้วยมาก)	2	3.80 (เห็นด้วยมาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วมีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.31) ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.88) ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.62)



ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านราคา)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านราคา)	การทำประกันชีวิต			
	ผู้ที่ทำประกัน ชีวิตแล้ว	ลำดับ	ผู้ที่ยังไม่ได้ทำ ประกันชีวิต	ลำดับ
1. การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้	4.10 (เห็นด้วยมาก)	1	3.87 (เห็นด้วยมาก)	1
2. เนื่องจากต้องจ่ายเงินสมทบทุน กบข.อยู่แล้ว การทำประกันชีวิตจะยังเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายอีก	3.56 (เห็นด้วยมาก)	5	3.64 (เห็นด้วยมาก)	5
3. เบี้ยประกันชีวิตมีราคาแพง	3.69 (เห็นด้วยมาก)	4	3.75 (เห็นด้วยมาก)	3
4. แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง	3.76 (เห็นด้วยมาก)	3	3.78 (เห็นด้วยมาก)	2
5. การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้	3.80 (เห็นด้วยมาก)	2	3.67 (เห็นด้วยมาก)	4

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือนจะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ เบี้ยประกันชีวิตมีราคาแพง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการให้บริการ)	การทำประกันชีวิต			
	ผู้ที่ทำประกัน ชีวิตแล้ว	ลำดับ	ผู้ที่ยังไม่ได้ทำ ประกันชีวิต	ลำดับ
1. ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทาง อื่นด้วย	3.76 (เห็นด้วยมาก)	2	3.65 (เห็นด้วยมาก)	2
2. การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก	3.93 (เห็นด้วยมาก)	1	3.73 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก	3.61 (เห็นด้วยมาก)	3	3.60 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้วมีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริมการตลาด)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริมการตลาด)	การทำประกันชีวิต			
	ผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว	ลำดับ	ผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต	ลำดับ
1. การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต	3.87 (เห็นด้วยมาก)	2	3.74 (เห็นด้วยมาก)	4
2. ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขเนื่องจากไม่เคยเห็นโฆษณา	3.74 (เห็นด้วยมาก)	4	3.77 (เห็นด้วยมาก)	3
3. ควรมีศูนย์ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข	4.02 (เห็นด้วยมาก)	1	3.92 (เห็นด้วยมาก)	1
4. การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต	3.81 (เห็นด้วยมาก)	3	3.80 (เห็นด้วยมาก)	2
5. ตัวแทนประกันชีวิตได้อธิบายและชี้แจงให้ความเข้าใจเป็นอย่างดี เกี่ยวกับผลประโยชน์และความคุ้มครองในกรมธรรม์ ตลอดจนเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกัน	3.64 (เห็นด้วยมาก)	5	3.67 (เห็นด้วยมาก)	5
6. กบข. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง	3.19 (เฉยๆ)	6	3.32 (เฉยๆ)	6

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีศูนย์ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 3.92) การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีศูนย์ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 3.92) การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขเนื่องจากไม่เคยเห็นโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)	การทำประกันชีวิต			
	ผู้ที่ทำประกัน ชีวิตแล้ว	ลำดับ	ผู้ที่ยังไม่ได้ทำ ประกันชีวิต	ลำดับ
1. ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า	3.85 (เห็นด้วยมาก)	2	3.89 (เห็นด้วยมาก)	1
2. ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.99 (เห็นด้วยมาก)	1	3.83 (เห็นด้วยมาก)	2
3. ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี	3.74 (เห็นด้วยมาก)	3	3.52 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) และตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	การทำประกันชีวิต			
	ผู้ที่ทำประกัน ชีวิตแล้ว	ลำดับ	ผู้ที่ยังไม่ได้ทำ ประกันชีวิต	ลำดับ
1. โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็น โรงพยาบาลที่มีคุณภาพ	3.90 (เห็นด้วยมาก)	2	3.62 (เห็นด้วยมาก)	1
2. โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัย กว่าโรงพยาบาลของรัฐ	3.80 (เห็นด้วยมาก)	3	3.61 (เห็นด้วยมาก)	2
3. บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดต่อได้	3.99 (เห็นด้วยมาก)	1	3.57 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่งสามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อยคือ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.62) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่งสามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)	การทำประกันชีวิต			
	ผู้ที่ทำประกัน ชีวิตแล้ว	ลำดับ	ผู้ที่ยังไม่ได้ทำ ประกันชีวิต	ลำดับ
1. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน	3.57 (เห็นด้วยมาก)	3	3.76 (เห็นด้วยมาก)	2
2. การเรียกร้อยสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา นาน	3.93 (เห็นด้วยมาก)	1	4.00 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ	3.80 (เห็นด้วยมาก)	2	3.62 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว 214 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต 105 คน

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตแล้ว มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การเรียกร้อยสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 3.93) การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกันได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การเรียกร้อยสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00) การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกันได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

**ส่วนที่ 4** ทศนคติต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

**ตารางที่ 4.32** แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม								
	รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท			รายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท			รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์	51 (86.4)	3 (5.1)	5 (8.5)	162 (94.2)	9 (5.2)	1 (0.6)	82 (93.2)	4 (4.5)	2 (2.3)
2. บริษัทประกันชีวิตดำเนินงานภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กระทรวงการคลัง	44 (74.6)	10 (16.9)	5 (8.5)	105 (61)	52 (30.2)	15 (8.7)	57 (64.8)	16 (18.2)	15 (17)
3. เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี	51 (86.4)	3 (5.1)	5 (8.5)	166 (96.5)	4 (2.3)	2 (1.2)	82 (93.2)	6 (8.6)	0
4. จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน	50 (84.7)	3 (5.1)	6 (10.2)	159 (92.4)	12 (7)	1 (0.6)	83 (94.3)	5 (5.7)	0
5. อัตราเบี้ยประกันของบริษัทประกันชีวิตจะต้องได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่ควบคุมธุรกิจ	40 (67.8)	9 (15.3)	10 (16.9)	98 (57)	57 (33.1)	17 (9.9)	54 (61.4)	23 (26.1)	11 (12.5)

ประกันภัย									
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ตารางที่ 4.32 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิตจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม								
	รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท			รายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท			รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
6. การชำระเบี้ยประกันสามารถผ่อนชำระได้	41 (69.5)	9 (15.3)	9 (15.3)	129 (75)	35 (20.3)	8 (4.7)	61 (69.3)	22 (25)	5 (5.7)
7. สามารถซื้อประกันได้จากหลายช่องทาง	47 (79.7)	6 (10.2)	6 (10.2)	140 (81.4)	19 (11)	13 (7.6)	73 (83)	11 (12.5)	4 (4.5)
8. ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า	51 (86.4)	4 (6.8)	4 (6.8)	154 (89.5)	15 (8.7)	3 (1.7)	78 (88.6)	9 (10.2)	1 (1.1)
9. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องผ่านการอบรมและสอบเพื่อรับใบอนุญาตในการประกอบอาชีพ	49 (83.1)	4 (6.8)	6 (10.2)	118 (68.6)	43 (25)	11 (6.4)	72 (81.8)	9 (10.2)	7 (8)
10. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องสอบผ่านจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทน	33 (55.9)	16 (27.1)	10 (16.9)	83 (48.3)	70 (40.7)	19 (11)	63 (71.6)	19 (21.6)	6 (6.8)
11. ตัวแทนที่ขายกรมธรรม์ต้องดูแลลูกค้าในการใช้สิทธิตามกรมธรรม์	47 (79.7)	5 (8.5)	7 (11.9)	123 (71.5)	33 (19.2)	16 (9.3)	70 (79.5)	7 (8)	11 (12.5)
12. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน	46 (78)	4 (6.8)	9 (15.3)	151 (87.8)	14 (8.1)	7 (4.1)	75 (85.2)	7 (8)	6 (6.8)
13. การเรียกร้อยสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องผ่านการตรวจสอบจากบริษัทก่อน	44 (74.6)	8 (13.6)	7 (11.9)	131 (76.2)	33 (19.2)	8 (4.7)	74 (84.1)	8 (9.1)	6 (6.8)
14. ท่านรู้จักโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขหรือไม่	22 (37.3)	24 (40.7)	13 (22)	60 (34.9)	95 (55.2)	17 (9.9)	14 (15.9)	68 (77.3)	6 (6.8)



ตารางที่ 4.32 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำ  
ประกันชีวิตจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม								
	รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท			รายได้ต่อเดือน 16,001- 30,000 บาท			รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท		
	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ
15. ประกันชีวิตเยี่ยมสุขเป็น โครงการของ กบข.	24 (40.7)	23 (39)	12 (20.3)	54 (31.4)	94 (54.7)	24 (14)	13 (14.8)	62 (70.5)	13 (14.8)
16. โครงการประกันชีวิตเยี่ยม สุขมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บไซต์ของ กบข.	22 (37.3)	25 (42.4)	12 (20.3)	46 (26.7)	103 (59.9)	23 (13.4)	11 (12.5)	63 (71.6)	14 (15.9)
17. โครงการประกันชีวิตเยี่ยม สุขมีการส่งจดหมายเวียนไปยัง หน่วยงานราชการต่างๆ	22 (37.3)	23 (39)	14 (23.7)	44 (25.6)	95 (55.2)	33 (19.2)	13 (14.8)	64 (72.7)	11 (12.5)
18. ประกันชีวิตเยี่ยมสุขมี กลุ่มเป้าหมายคือ สมาชิก กบข. และครอบครัว	24 (40.7)	25 (42.4)	10 (16.9)	53 (30.8)	99 (57.6)	20 (11.6)	10 (11.4)	64 (72.7)	14 (15.9)
19. การทำประกันชีวิตเยี่ยมสุข ต้องผ่านตัวแทนประกันชีวิต เท่านั้น	20 (33.9)	26 (44.1)	13 (22)	35 (20.3)	100 (58.1)	37 (21.5)	9 (10.2)	71 (80.7)	8 (9.1)
20. บริษัทประกันชีวิตที่จะ เสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุข ได้ ต้องได้รับคัดเลือกจาก คณะกรรมการกองทุนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	18 (30.5)	28 (47.5)	13 (22)	34 (19.8)	99 (57.6)	39 (22.7)	9 (10.2)	68 (77.3)	11 (12.5)
21. ปัจจุบันบริษัทที่สามารถ เสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุข ได้คือ เอไอเอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต	20 (33.9)	29 (49.2)	10 (16.9)	37 (21.5)	104 (60.5)	31 (18)	9 (10.2)	68 (77.3)	11 (12.5)
22. เบี้ยประกันชีวิตสำหรับ โครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขมี อัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ	19 (32.2)	29 (49.2)	11 (18.6)	28 (16.3)	114 (66.3)	30 (17.4)	9 (10.2)	70 (79.5)	9 (10.2)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิตจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม								
	รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท			รายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท			รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
23. ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเยี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป	20 (33.9)	27 (45.8)	12 (20.3)	36 (20.9)	105 (61)	31 (18)	9 (10.2)	73 (83)	6 (6.8)
24. การทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้	17 (28.8)	30 (50.8)	12 (20.3)	33 (19.2)	110 (64)	29 (16.9)	6 (6.8)	75 (85.2)	7 (8)
25. การทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป	20 (33.9)	30 (50.8)	9 (15.3)	32 (18.6)	109 (63.4)	31 (18)	6 (6.8)	74 (84.1)	8 (9.1)

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือการเกิดอุบัติเหตุตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี และ ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 86.4 จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องผ่านการอบรมและสอบเพื่อรับใบอนุญาตในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 83.1

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี คิดเป็นร้อยละ 96.5 การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือการเกิดอุบัติเหตุตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 94.2 จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน คิดเป็นร้อยละ 92.4 ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 89.5 และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 87.8

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน คิดเป็นร้อยละ 94.3 การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือการเกิดอุบัติเหตุตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ และ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.2 ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 88.6 และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 85.2

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้ และการทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้คือ เอไอเอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต และ เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 49.2 และ บริษัทประกันชีวิตที่จะเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้ ต้องได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 47.5

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราน้อยกว่า เบี้ยปกติ คิดเป็นร้อยละ 66.3 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้ คิดเป็นร้อยละ 64 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 63.4 ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเปี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 61 และ ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้คือ เอไอเอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 60.5

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้ คิดเป็นร้อยละ 85.2 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 84.1 ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเปี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 83 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขต้องทำผ่านตัวแทนประกันชีวิตเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 80.7 และ เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราน้อยกว่าเบี้ยปกติ คิดเป็นร้อยละ 79.5

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านผลิตภัณฑ์)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ต่ำกว่า 16,001	ลำดับ	16,001-30,000	ลำดับ	มากกว่า 30,000	ลำดับ
1. การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว	4.00 (เห็นด้วยมาก)	2	4.06 (เห็นด้วยมาก)	1	4.49 (เห็นด้วยมาก)	1
2. การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3	3.91 (เห็นด้วยมาก)	3	4.15 (เห็นด้วยมาก)	3
3. บริษัทประกันที่ได้รับเลือกให้เสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุดมีความน่าเชื่อถือ	3.66 (เห็นด้วยมาก)	5	3.91 (เห็นด้วยมาก)	3	4.15 (เห็นด้วยมาก)	3
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากประกันชีวิตเหมือนที่ได้รับจากสวัสดิการของรัฐ จึงไม่มีความจำเป็นต้องทำประกันชีวิต	3.47 (เฉยๆ)	6	3.09 (เฉยๆ)	6	3.12 (เฉยๆ)	6
5. การทำประกันชีวิตจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต เพิ่มเติมจากการดูแลของรัฐ	3.81 (เห็นด้วยมาก)	4	3.75 (เห็นด้วยมาก)	5	3.92 (เห็นด้วยมาก)	5
6. ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ	4.08 (เห็นด้วยมาก)	1	4.02 (เห็นด้วยมาก)	2	4.33 (เห็นด้วยมาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.08) การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.06) ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน และ บริษัทประกันที่ได้รับเลือกให้เสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีความน่าเชื่อถือ มีจำนวนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.49) ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน และ บริษัทประกันที่ได้รับเลือกให้เสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีความน่าเชื่อถือ มีจำนวนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านราคา)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านราคา)	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ต่ำกว่า 16,001	ลำดับ	16,001-30,000	ลำดับ	มากกว่า 30,000	ลำดับ
1. การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้	3.88 (เห็นด้วยมาก)	1	4.03 (เห็นด้วยมาก)	1	4.10 (เห็นด้วยมาก)	1
2. เนื่องจากต้องจ่ายเงินสมทบทุน กบข.อยู่แล้ว การทำประกันชีวิตจะยิ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายอีก	3.81 (เห็นด้วยมาก)	4	3.39 (เฉยๆ)	5	3.81 (เห็นด้วยมาก)	5
3. เบี้ยประกันชีวิตมีราคาแพง	3.88 (เห็นด้วยมาก)	1	3.60 (เห็นด้วยมาก)	4	3.82 (เห็นด้วยมาก)	4
4. แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง	3.86 (เห็นด้วยมาก)	3	3.70 (เห็นด้วยมาก)	2	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3
5. การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้	3.76 (เห็นด้วยมาก)	5	3.70 (เห็นด้วยมาก)	2	3.88 (เห็นด้วยมาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ และ เบี้ยประกันชีวิตมีราคาแพง มีจำนวนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันไว้สูง และ การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้ มีจำนวนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อมากกว่า 30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.83)



ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านช่องทางการให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการให้บริการ)	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ต่ำกว่า 16,001	ลำดับ	16,001-30,000	ลำดับ	มากกว่า 30,000	ลำดับ
1. ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย	3.92 (เห็นด้วยมาก)	2	3.69 (เห็นด้วยมาก)	2	3.67 (เห็นด้วยมาก)	2
2. การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก	3.95 (เห็นด้วยมาก)	1	3.88 (เห็นด้วยมาก)	1	3.77 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3	3.52 (เห็นด้วยมาก)	3	3.62 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท มีความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท มีความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อมากกว่า 30,000 บาท มีความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านการส่งเสริมการตลาด)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริมการตลาด)	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ต่ำกว่า 16,001	ลำดับ	16,001-30,000	ลำดับ	มากกว่า 30,000	ลำดับ
1. การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต	3.95 (เห็นด้วยมาก)	2	3.77 (เห็นด้วยมาก)	2	3.86 (เห็นด้วยมาก)	4
2. ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุดเนื่องจากไม่เคยเห็นโฆษณา	3.86 (เห็นด้วยมาก)	4	3.52 (เห็นด้วยมาก)	4	4.14 (เห็นด้วยมาก)	2
3. ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุด	3.98 (เห็นด้วยมาก)	1	3.90 (เห็นด้วยมาก)	1	4.16 (เห็นด้วยมาก)	1
4. การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3	3.76 (เห็นด้วยมาก)	3	3.84 (เห็นด้วยมาก)	5
5. ตัวแทนประกันชีวิตได้อธิบายและชี้แจงให้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับผลประโยชน์และความคุ้มครองในกรมธรรม์ ตลอดจนเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกัน	3.66 (เห็นด้วยมาก)	5	3.52 (เห็นด้วยมาก)	4	3.90 (เห็นด้วยมาก)	3
6. กบข. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุดให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง	3.58 (เห็นด้วยมาก)	6	3.13 (เฉยๆ)	6	3.22 (เฉยๆ)	6

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 3.98) การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 3.90) การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อมากกว่า 30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 4.16) ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขเนื่องจากไม่เคยเห็นโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ ตัวแทนประกันชีวิตได้อธิบายและชี้แจงให้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับผลประโยชน์และความคุ้มครองในกรมธรรม์ ตลอดจนเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านพนักงานให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ต่ำกว่า 16,001	ลำดับ	16,001-30,000	ลำดับ	มากกว่า 30,000	ลำดับ
1. ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า	3.98 (เห็นด้วยมาก)	1	3.76 (เห็นด้วยมาก)	2	3.98 (เห็นด้วยมาก)	2
2. ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.98 (เห็นด้วยมาก)	1	3.88 (เห็นด้วยมาก)	1	4.01 (เห็นด้วยมาก)	1
3. ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี	3.78 (เห็นด้วยมาก)	3	3.61 (เห็นด้วยมาก)	3	3.72 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท มีความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า และ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีจำนวนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท มีความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อมากกว่า 30,000 บาท มีความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านลักษณะทางกายภาพ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ต่ำกว่า 16,001	ลำดับ	16,001-30,000	ลำดับ	มากกว่า 30,000	ลำดับ
1. โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ	3.78 (เห็นด้วยมาก)	2	3.76 (เห็นด้วยมาก)	2	3.93 (เห็นด้วยมาก)	1
2. โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ	3.86 (เห็นด้วยมาก)	1	3.62 (เห็นด้วยมาก)	3	3.89 (เห็นด้วยมาก)	2
3. บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดต่อได้	3.78 (เห็นด้วยมาก)	2	3.88 (เห็นด้วยมาก)	1	3.85 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.86) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ และ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดต่อได้ มีจำนวนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านกระบวนการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)					
	ต่ำกว่า 16,001	ลำดับ	16,001-30,000	ลำดับ	มากกว่า 30,000	ลำดับ
1. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน	3.97 (เห็นด้วยมาก)	2	3.52 (เห็นด้วยมาก)	3	3.65 (เห็นด้วยมาก)	3
2. การเรียกร้องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา	4.05 (เห็นด้วยมาก)	1	3.89 (เห็นด้วยมาก)	1	4.02 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ	3.90 (เห็นด้วยมาก)	3	3.58 (เห็นด้วยมาก)	2	3.97 (เห็นด้วยมาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท จำนวน 59 คน 16,001-30,000 บาท จำนวน 172 คน และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 88 คน

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การเรียกร้องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05) การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การเรียกร้องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 3.89) การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การเรียกร้องสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 4.02) การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 4.40 แสดงระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต

การทำประกันชีวิต	ระดับรายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 16,001 บาท		16,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทำประกันชีวิตแล้ว	28	47.5	113	65.7	73	83.0
ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต	31	52.5	59	34.3	15	17.0
<b>รวม</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>172</b>	<b>100.0</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 16,001 บาท ทำประกันชีวิตแล้ว คิดเป็นร้อยละ 47.5 และ ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 52.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-30,000 บาท ทำประกันชีวิตแล้ว คิดเป็นร้อยละ 65.7 และ ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 34.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ทำประกันชีวิตแล้ว คิดเป็นร้อยละ 83 และ ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 17

**ส่วนที่ 5 ทศนคติต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ**

**ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพ**

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					
	โสด			สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์	50 (96.2)	2 (3.8)	0	245 (91.8)	14 (5.2)	8 (3.0)
2. บริษัทประกันชีวิตดำเนินงานภายใต้การควบคุมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กระทรวงการคลัง	37 (71.2)	11 (21.2)	4 (7.7)	169 (63.3)	67 (25.1)	31 (11.6)
3. เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี	50 (96.2)	2 (3.8)	0	249 (93.3)	11 (4.1)	7 (2.6)
4. จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน	49 (94.2)	2 (3.8)	1 (1.9)	243 (91.0)	18 (6.7)	6 (2.2)
5. อัตราเบี้ยประกันของบริษัทประกันชีวิตจะต้องได้รับอนุมัติจากหน่วยงานที่ควบคุมธุรกิจประกันภัย	37 (71.2)	10 (19.2)	5 (9.6)	155 (58.1)	79 (29.6)	33 (12.4)
6. การชำระเบี้ยประกันสามารถผ่อนชำระได้	41 (78.8)	9 (17.3)	2 (3.8)	190 (71.2)	57 (21.3)	20 (7.5)
7. สามารถซื้อประกันได้จากหลายช่องทาง	44 (84.6)	6 (11.5)	2 (3.8)	216 (80.9)	30 (11.2)	21 (7.9)
8. ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า	50 (96.2)	2 (3.8)	0	233 (87.3)	26 (9.7)	8 (3.0)



ตารางที่ 4.41 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละความถี่ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำ  
ประกันชีวิตจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					
	โสด			สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
9. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องผ่านการอบรมและสอบเพื่อรับใบอนุญาตในการประกอบอาชีพ	41 (78.8)	9 (17.3)	2 (3.8)	198 (74.2)	47 (17.6)	22 (8.2)
10. ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องสอบผ่านจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทน	27 (51.9)	25 (48.1)	0	152 (56.9)	80 (30.0)	35 (13.1)
11. ตัวแทนที่ขายกรมธรรม์ต้องดูแลลูกค้าในการใช้สิทธิตามกรมธรรม์	40 (76.9)	8 (15.4)	4 (7.7)	200 (74.9)	37 (13.9)	30 (11.2)
12. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน	45 (86.5)	1 (1.9)	6 (11.5)	227 (85.0)	24 (9.0)	16 (6.0)
13. การเรียกรถยนต์ใหม่จากบริษัทประกันชีวิตต้องผ่านการตรวจสอบจากบริษัทก่อน	42 (80.8)	10 (19.2)	0	207 (77.5)	39 (14.6)	21 (7.9)
14. ท่านรู้จักโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขหรือไม่	19 (36.5)	26 (50.0)	7 (13.5)	77 (28.8)	161 (60.3)	29 (10.9)
15. ประกันชีวิตเยี่ยมสุขเป็นโครงการของ กบข.	19 (36.5)	28 (53.8)	5 (9.6)	72 (27.0)	151 (56.6)	44 (16.5)
16. โครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของ กบข.	14 (26.9)	28 (53.8)	10 (19.2)	65 (24.3)	163 (61.0)	39 (14.6)
17. โครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีการส่งจดหมายเวียนไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ	15 (28.8)	28 (53.8)	9 (17.3)	64 (24.0)	154 (57.7)	49 (18.4)
18. ประกันชีวิตเยี่ยมสุขมีกลุ่มเป้าหมายคือสมาชิก กบข. และครอบครัว	15 (28.8)	32 (61.5)	5 (9.6)	72 (27.0)	156 (58.4)	39 (14.6)
19. การทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขต้องทำผ่านตัวแทนประกันชีวิตเท่านั้น	12 (23.1)	33 (63.5)	7 (13.5)	52 (19.5)	164 (61.4)	51 (19.1)
20. บริษัทประกันชีวิตที่จะเสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุขได้ ต้องได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	10 (19.2)	32 (61.5)	10 (19.2)	51 (19.1)	163 (61.0)	53 (19.9)

ตารางที่ 4.41 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำ  
ประกันชีวิตจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					
	โสด			สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง		
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
21. ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขาย ประกันชีวิตเยี่ยมสุดได้คือ เอไอเอ ไทย ประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต	14 (26.9)	29 (55.8)	9 (17.3)	52 (19.5)	172 (64.4)	43 (16.1)
22. เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกัน ชีวิตเยี่ยมสุดมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ	12 (23.1)	33 (63.5)	7 (13.5)	44 (16.5)	180 (67.4)	43 (16.1)
23. ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับ ประกันชีวิตเยี่ยมสุดไม่แตกต่างจากประกัน ชีวิตทั่วไป	16 (30.8)	27 (51.9)	9 (17.3)	49 (18.4)	178 (66.7)	40 (15.0)
24. การทำประกันชีวิตเยี่ยมสุดสามารถซื้อ สัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้	14 (26.9)	30 (57.7)	8 (15.4)	42 (15.7)	185 (69.3)	40 (15.0)
25. การทำประกันชีวิตเยี่ยมสุดสามารถทำ ด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป	16 (30.8)	30 (57.7)	6 (11.5)	42 (15.7)	183 (68.5)	42 (15.7)

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้าง  
จำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี และ ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน คิดเป็นร้อยละ 94.2 และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 86.5

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ประจำปี คิดเป็นร้อยละ 93.3 การประกันชีวิตคือการคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียรายได้ การเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือการเกิดอุบัติเหตุ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 91.8 จำนวนเบี้ยประกันจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกันและจำนวนเงินเอาประกัน คิดเป็นร้อยละ 91.0 ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่อธิบายรายละเอียดและเงื่อนไขการประกันชีวิตและให้บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 87.3 และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 85.0

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรกคือ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขต้องทำผ่านตัวแทนประกันชีวิตเท่านั้น และ เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 63.5 ประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีกลุ่มเป้าหมายคือ สมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญและครอบครัว และ บริษัทประกันชีวิตที่จะเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้ต้องได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 61.5 และ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 57.7

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต 5 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายได้ คิดเป็นร้อยละ 69.3 การทำประกันชีวิตเปี่ยมสุขสามารถทำด้วยทุนประกันที่น้อยกว่าประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 68.5 เบี้ยประกันชีวิตสำหรับโครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุขมีอัตราต่ำกว่าเบี้ยปกติ คิดเป็นร้อยละ 67.4 ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์สำหรับประกันชีวิตเปี่ยมสุขไม่แตกต่างจากประกันชีวิตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ ปัจจุบันบริษัทที่สามารถเสนอขายประกันชีวิตเปี่ยมสุขได้คือ เอไอเอ ไทยประกันชีวิต และเมืองไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 64.4

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านผลิตภัณฑ์)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)	สถานภาพ			
	โสด	ลำดับ	สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	ลำดับ
1. การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว	3.90 (เห็นด้วยมาก)	2	4.22 (เห็นด้วยมาก)	1
2. การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน	3.65 (เห็นด้วยมาก)	4	4.04 (เห็นด้วยมาก)	3
3. บริษัทประกันที่ได้รับเลือกให้เสนอขายประกันชีวิตเยี่ยมสุ่มมีความน่าเชื่อถือ	3.40 (เฉยๆ)	5	3.56 (เห็นด้วยมาก)	5
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากประกันชีวิตเหมือนที่ได้รับจากสวัสดิการของรัฐ จึงไม่มีความจำเป็นต้องทำประกันชีวิต	3.19 (เฉยๆ)	6	3.16 (เฉยๆ)	6
5. การทำประกันชีวิตจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต เพิ่มเติมจากการดูแลของรัฐ	3.69 (เห็นด้วยมาก)	3	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4
6. ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ	4.06 (เห็นด้วยมาก)	1	4.13 (เห็นด้วยมาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้างจำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.06) การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ การทำประกันชีวิตจะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต เพิ่มเติมจากการดูแลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.22) ชื่อเสียงของบริษัทประกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ การทำประกันชีวิตเป็นการออมเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านราคา)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านราคา)	สถานภาพ			
	โสด	ลำดับ	สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	ลำดับ
1. การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้	3.75 (เห็นด้วยมาก)	1	4.07 (เห็นด้วยมาก)	1
2. เนื่องจากต้องจ่ายเงินสมทบทุน กบข.อยู่แล้ว การทำประกันชีวิตจะยิ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายอีก	3.52 (เห็นด้วยมาก)	5	3.60 (เห็นด้วยมาก)	5
3. เบี้ยประกันชีวิตมีราคาแพง	3.60 (เห็นด้วยมาก)	4	3.73 (เห็นด้วยมาก)	4
4. แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง	3.67 (เห็นด้วยมาก)	3	3.79 (เห็นด้วยมาก)	2
5. การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้	3.73 (เห็นด้วยมาก)	2	3.76 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้างจำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านราคา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) แบบประกันชีวิตไม่ควรกำหนดทุนประกันขั้นต่ำไว้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ การจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือน 3 เดือน หรือ 6 เดือน จะช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเป็นเงินก้อนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านช่องทางการให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการให้บริการ)	สถานภาพ			
	โสด	ลำดับ	สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	ลำดับ
1. ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย	3.87 (เห็นด้วยมาก)	2	3.70 (เห็นด้วยมาก)	2
2. การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก	4.00 (เห็นด้วยมาก)	1	3.84 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก	3.58 (เห็นด้วยมาก)	3	3.61 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้างจำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านช่องทางการให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ควรเพิ่มช่องทางการทำประกันชีวิตเยี่ยมสุขในช่องทางอื่นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ การติดต่อตัวแทนประกันชีวิตทำได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้จักต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านการส่งเสริมการตลาด)

ความรู้สึกรู้จักต่อการทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริมการตลาด)	สถานภาพ			
	โสด	ลำดับ	สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	ลำดับ
1. การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต	3.88 (เห็นด้วยมาก)	4	3.82 (เห็นด้วยมาก)	2
2. ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขเนื่องจากไม่เคยเห็นโฆษณา	3.94 (เห็นด้วยมาก)	3	3.72 (เห็นด้วยมาก)	4
3. ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุข	4.04 (เห็นด้วยมาก)	1	3.98 (เห็นด้วยมาก)	1
4. การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต	4.00 (เห็นด้วยมาก)	2	3.77 (เห็นด้วยมาก)	3
5. ตัวแทนประกันชีวิตได้อธิบายและชี้แจงให้ความเข้าใจเป็นอย่างดี เกี่ยวกับผลประโยชน์และความคุ้มครองในกรมธรรม์ ตลอดจนเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกัน	3.67 (เห็นด้วยมาก)	5	3.65 (เห็นด้วยมาก)	5
6. กบข. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขให้สมาชิกทราบอย่างทั่วถึง	3.25 (เฉยๆ)	6	3.23 (เฉยๆ)	6

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้างจำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 4.04) การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ไม่คุ้นเคยกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุขเนื่องจากไม่เคยเห็นโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีสุนัขให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกันชีวิตเยี่ยมสุข (ค่าเฉลี่ย 3.98) การได้รับส่วนลดเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ การได้รับของแถมเป็นสิ่งจูงใจในการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านพนักงานให้บริการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)	สถานภาพ			
	โสด	ลำดับ	สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	ลำดับ
1. ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามตือลูกค้า	3.85 (เห็นด้วยมาก)	1	3.86 (เห็นด้วยมาก)	2
2. ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.77 (เห็นด้วยมาก)	2	3.97 (เห็นด้วยมาก)	1
3. ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี	3.56 (เห็นด้วยมาก)	3	3.69 (เห็นด้วยมาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้างจำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามตือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านพนักงานให้บริการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ตัวแทนประกันมีหน้าที่เยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตัวแทนประกันเป็นบุคคลที่ชอบตามตือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.69)



ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านลักษณะทางกายภาพ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	สถานภาพ			
	โสด	ลำดับ	สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	ลำดับ
1. โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ	3.73 (เห็นด้วยมาก)	2	3.82 (เห็นด้วยมาก)	2
2. โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ	3.69 (เห็นด้วยมาก)	3	3.75 (เห็นด้วยมาก)	3
3. บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่งสามารถติดต่อได้	3.90 (เห็นด้วยมาก)	1	3.84 (เห็นด้วยมาก)	1

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้างจำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ บริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง สามารถติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ โรงพยาบาลในเครือบริษัทประกันชีวิตมีความทันสมัยกว่าโรงพยาบาลของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านกระบวนการ)

ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)	สถานภาพ			
	โสด	ลำดับ	สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	ลำดับ
1. การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน	3.81 (เห็นด้วยมาก)	2	3.60 (เห็นด้วยมาก)	3
2. การเรียกร้อยสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา	4.06 (เห็นด้วยมาก)	1	3.94 (เห็นด้วยมาก)	1
3. การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกันได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ	3.65 (เห็นด้วยมาก)	3	3.76 (เห็นด้วยมาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน สมรสจำนวน 246 คน และหม้าย/หย่าร้างจำนวน 21 คน

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การเรียกร้อยสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06) การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง มีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตในด้านกระบวนการ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การเรียกร้อยสินไหมจากบริษัทประกันชีวิตต้องใช้เวลา (ค่าเฉลี่ย 3.94) การใช้บริการสถานพยาบาลในฐานะลูกค้าประกัน ได้รับความสะดวกมากกว่าการใช้สวัสดิการของรัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ การทำประกันชีวิตมีขั้นตอนมาก และใช้เวลานาน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 4.49 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต

การทำประกันชีวิต	สถานภาพ			
	โสด		สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว	25	48.1	189	70.8
ผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต	27	51.9	78	29.2
<b>รวม</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>267</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดทำประกันชีวิตแล้ว คิดเป็นร้อยละ 48.1 และ ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 51.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และ หม้าย/หย่าร้าง ทำประกันชีวิตแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70.8 และ ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 29.2