

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
ที่มีต่อการทำประกันชีวิต

PEOPLES' OPINION OF LIFE INSURANCE
IN MAHARAJ NAKORN CHIANG MAI HOSPITAL



โดย

นางดาราส่งบุญเรือง

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

พ.ศ. 2540



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา

บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร
ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อการทำประกันชีวิต
PEOPLES' OPINION OF LIFE INSURANCE IN MAHARAJ NAKORN CHIANG MAI
HOSPITAL

นามผู้วิจัย นางตารา แสงบุญเรือง
ได้พิจารณาเห็นชอบ โดย
ประธานกรรมการ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปัจจมา สิทธิชัย)

วันที่ 2 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

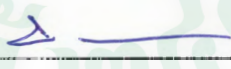
กรรมการ


(อาจารย์จงกล แสงอัสภวิริยะ)

(อาจารย์จงกล แสงอัสภวิริยะ)

วันที่ 2 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

รักษาการหัวหน้าภาควิชา


(อาจารย์บุญสม สุชจิตต์)

วันที่ 6 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 60

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



(ศาสตราจารย์ ดร. กำพล อตุลวิทย์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 6 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 60

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อการทำประกันชีวิต

ผู้วิจัย : นางดาร่า แลงบุญเรือง

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : 
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิฎมา ลิทธิชัย)

๗ / มิ.ย. / ๖๐

การวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อการทำประกันชีวิต นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาถึงมูลเหตุที่บุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิต

2) ศึกษาถึงปัญหาในการรับบริการ และความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่มีต่อบริษัทประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิต

การวิจัยในครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และได้สุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการ 203 ราย และกลุ่มลูกจ้าง 80 ราย รวมทั้งสิ้น 283 ราย

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ทำประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 46.7 และไม่ทำประกันชีวิตร้อยละ 53.7 บุคลากรที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์จากตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากพอใจในคำชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ และเหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิต คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว ร้อยละ 70.45 เหตุผลของผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิต มีสาเหตุเนื่องมาจากไม่มีเงินเหลือพอที่จะจ่ายเบี้ยประกัน ร้อยละ 26.79

บุคลากรที่ทำประกันชีวิตให้เหตุผลในการทำประกันชีวิตว่า ต้องการความมั่นคงปลอดภัย ทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน และเมื่อทำการทดสอบตามกลุ่มอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในเรื่องของการทำประกันชีวิต บุคลากรทั้งสองกลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่า เป็นความมั่นคงปลอดภัยทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน และเมื่อพิจารณาในด้านของตัวแทน และบริษัทประกันชีวิต บุคลากรที่ทำประกันชีวิตเห็นว่า บริษัทประกันชีวิตมีฐานะมั่นคง แต่บุคลากรที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต กลับเห็นว่าบริษัทประกันชีวิต เอาเปรียบลูกค้าในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ก็ทำเป็นงานอดิเรกเท่านั้น

นอกจากนี้บุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม ได้ให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิตดังนี้คือ

- | | | |
|----------------------|---|--|
| อัตราเบี้ยประกัน | - | ควรปรับเบี้ยประกันให้เหมาะสม |
| ตัวแทนประกันชีวิต | - | มีมาตรฐาน โดยกำหนดระดับการศึกษาขั้นต่ำให้สูงขึ้น |
| แบบของการประกันชีวิต | - | ระบุเงื่อนไขเกี่ยวกับผลประโยชน์ให้รัดกุม |
| บริษัทประกันชีวิต | - | สร้างภาพพจน์ของบริษัทให้ดีขึ้นกว่าเดิม |



ABSTRACT

Title : Peoples' Opinion of Life Insurance in Maharaj Nakorn Chiang
Mai Hospital

By : Dara Sangboonreung

Degree : Master of Business Administration (Business Administration)

Major Field : General Management

Chairman, Special Problem Advisory Board : Pattama Sitdhichai
(Assist. Prof. Dr. Pattama Sitdhichai)

The study had two objectives :

1) To determine the motivating factors of people in Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital to have life insurance and not have life insurance.

2) Problem and opinions of people in Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital relative to life insurance companies and life insurance agents.

The sample was surveyed by questionnaire and selected by simple random sampling from 283 cases divided into two groups; government officials, with 203 cases, and employees of Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital, with 80 cases.

The results of the study showed that 46.7 percent of the sample had life insurance and 53.7 percent of the sample did not. People who had life insurance bought policies from agents and they are satisfied with the security the policy offers. The greatest motivating factor encouraging them to buy policies was security for their families and themselves. The reason that 26.79 percent of the people who did not life insurance had not yet purchased it was for lack of enough disposable income for the insurance premium.

The sample group who did have life insurance was not significantly different from the sample group who did not have it in terms of education, occupation nor income, with only a 5 percent level of significance.

Both groups agreed that life insurance provided security for the owners and their families. A portion of the sample group who did have life insurance believed that insurance companies had a stable status, while the other portion of the sample group without insurance thought that many times insurance companies took advantage of clients in paying indemnity.

Both groups wanted to see improvements in all aspects of the insurance business, including the following areas:

- * Insurance premiums - Insurance companies should adjust insurance premium to be cheaper.
- * Agents - Standardization of education and training.
- * Forms of insurance - Benefit conditions be suitable.
- * Insurance Companies - Company image improved relative to reliability.

คำนิยม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา ลีทธิชัย, อาจารย์จงกล แสงอาสภวิริยะ คณะกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการทำงานวิจัยและให้ความอนุเคราะห์ จนกระทั่งการทำงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ในการทำงานวิจัยนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์ จากอาจารย์จงกล แสงอาสภวิริยะ ได้ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล และขอขอบคุณ คุณประทีป ชวงศ์ประทีป จากบริษัทอเมริกัน อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล อินชัวร์นส์ หน่วยศึกษารินทร์ สำนักงานตัวแทน เอ.ไอ.เอ. เชียงใหม่ และคุณสิริกัญญา แสงบุญเรือง ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูล และรวมถึงบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ความดีและประโยชน์จากปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิดา มารดา สามี และบุตร ที่ให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่ รวมถึงพระคุณของครูบาอาจารย์ ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ทุกระดับการศึกษา ตลอดจนผู้แต่งหนังสือทุกท่านที่ได้นำมาใช้อ้างอิง ส่วนข้อบกพร่องอันที่พึงเกิดขึ้นในปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ดารา แสงบุญเรือง
กุมภาพันธ์ 2540

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
คำนิยม	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	2
1.2 ปัญหาในการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.6 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
2.1 ความหมายของการประกันชีวิต	7
2.2 ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต	8
2.3 หลักการประกันชีวิต	11
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.5 กรอบแนวความคิด	17
2.6 สมมติฐานในการวิจัย	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	18
3.1 สถานที่ดำเนินการวิจัย	18
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	18
3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล	19
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	19
3.5 ระยะเวลาในการวิจัย	20

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการวิจัยและวิจารณ์	21
4.1	ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	22
4.2	ความคิดเห็นของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต	25
	(1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตหรือซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต	25
	(2) ความคิดเห็นทั่วไปที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันชีวิต	36
4.3	ความคิดเห็นของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต	40
	(1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต	40
	(2) ความคิดเห็นทั่วไปที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันชีวิต	46
4.4	การทดสอบสมมติฐาน	50



สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลวิจัยและข้อเสนอแนะ	57
5.1 ด้านสภาพส่วนบุคคล	57
5.2 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต	57
5.3 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ของเหตุจูงใจ ที่ทำประกันชีวิตของบุคลากรกับปัจจัยต่างๆ	57
5.4 สาเหตุที่ไม่คิดทำประกันชีวิต ของบุคลากรที่ไม่เคยทำประกันชีวิต	58
5.5 ความคิดเห็น โดยทั่วไปของบุคลากรที่มีต่อการทำประกันชีวิต และผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันชีวิต	58
5.6 ข้อเสนอแนะของบุคลากรทั้งสองกลุ่มถึงสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต	58
(1) ข้อเสนอแนะด้านตัวแทนประกันชีวิต	
(2) ข้อเสนอแนะด้านอัตราดอกเบี้ยประกันชีวิตของบุคลากร	
(3) ข้อเสนอแนะด้านแบบของการประกันชีวิต	
(4) ข้อเสนอแนะด้านบริษัทประกันชีวิต	
เอกสารอ้างอิง	61
ภาคผนวก	
ภาคผนวก	
แบบสอบถามผู้ที่เคยทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิต และแบบสอบถามผู้ที่ไม่เคยทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิต	63

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตารางกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่ใหม่ ระหว่างปี 2524-2528	11
2	แสดงจำนวนของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	22
3	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามบริษัทประกันชีวิต	25
4	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นที่มีต่อการทำประกันชีวิต	26
5	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามเหตุจูงใจที่ทำประกันชีวิต	27
6	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามการติดต่อซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต	28
7	แสดง เหตุผลของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตที่ติดต่อซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิต	29
8	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามวิธีการติดต่อของตัวแทนประกันชีวิต	30
9	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันกับผู้แนะนำ	31
10	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามสภาพกรรมธรรม์	32
11	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามความคิดที่จะซื้อกรรมธรรม์เพิ่ม	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามสาเหตุที่ไม่คิดซื้อกรมธรรม์เพิ่ม	34
13	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามสาเหตุที่ทำให้คิดซื้อกรมธรรม์เพิ่ม	35
14	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต	36
15	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามลักษณะบริการที่ผู้ทำประกันชีวิตต้องการได้รับจากตัวแทน	37
16	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต	38
17	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต	39
18	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิต	40
19	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตจำแนกตามสาเหตุที่ยังไม่คิดทำประกันชีวิต	41
20	แสดงจำนวนของผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจคิดทำประกันชีวิต	42
21	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นที่จะเลือกซื้อกรมธรรม์จากบริษัทหรือจากตัวแทนหากคิดจะทำประกันชีวิต	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตจะเลือกซื้อกรมธรรม์จากบริษัทประกันชีวิตโดยตรง	44
23	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตจะเลือกซื้อกรมธรรม์จากตัวแทนประกันชีวิต	45
24	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริษัทประกันชีวิต	46
25	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต	47
26	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต เกี่ยวกับสาเหตุที่มาของการเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อบริษัทประกันชีวิต	48
27	แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต	49
28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของสาเหตุที่ทำประกันชีวิต และไม่ทำประกันชีวิต แยกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม	51
29	แสดง เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตกับอาชีพ	52
30	แสดง เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตกับระดับการศึกษา	53
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตกับรายได้	55

บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

1.1 หลักการและเหตุผล

สิ่งที่มนุษย์เผชิญอยู่ตลอดเวลา ก็คือ "การเสี่ยงภัย" ไม่ว่าจะเป็นภัยที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรือเกิดจากการกระทำของมนุษย์เอง ดังนั้นมนุษย์จึงได้พยายามคิดค้นและแสวงหาวิธีการป้องกันภัยเพื่อให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการนำกฎแห่งการเฉลี่ยความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการรวบรวมบุคคลที่อยู่ในภาวะต้องเสี่ยงภัยทำนองเดียวกันมารวมกัน โดยต่างมีข้อสัญญาตกลงกันว่า จะร่วมกันระดมทรัพยากรเพื่อเก็บไว้ช่วยเหลือผู้ร่วมกลุ่มที่ประสบเคราะห์กรรม เพื่อให้เกิดความหวังว่าเมื่อตนประสบภัยเช่นนั้นบ้างก็จะได้รับความช่วยเหลือเช่นกัน จากแนวความคิดนี้จึงก่อให้เกิดระบบการประกันภัยขึ้น (ชูเกียรติ, 2515:26)

ระบบการประกันภัย ได้แก่ การประกันวินาศภัยการประกันชีวิต การประกันวินาศภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อชดใช้ความเสียหายที่เกิดจากวินาศภัย ซึ่งผู้ได้รับภัยพิบัติจะได้รับการชดใช้ตามที่เสียหายจริง ส่วนการประกันชีวิต มีความมุ่งหมายให้มีการออมทรัพย์ โดยการสะสมเป็นประจำสม่ำเสมอจะได้รับความคุ้มครอง ซึ่งหากประสบเคราะห์ร้ายถึงแก่กรรมภายในอายุสัญญา ก็จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งตามที่ตกลงกันไว้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัว หรือหากไม่มีเหตุเกิดขึ้น มีชีวิตอยู่จนครบสัญญาก็จะได้รับเงินจำนวนที่ตกลงกันไว้ รวมกับผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ในสัญญา

ระบบการประกันภัย จึงมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจสังคม และการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์และได้รับความคุ้มครอง ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ

จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ซึ่งรัฐบาลได้ยอมรับให้นำเบี้ยประกันชีวิตมาลดเป็นค่าใช้จ่ายก่อนการชำระภาษีเงินได้ส่วนบุคคลปีละไม่เกิน 7,000.00 บาท (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5, 2535:28-29) แต่ในปัจจุบัน กรมประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ มีนโยบายพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต โดยวางแผนการพัฒนาคัดเจเนและยังให้เพิ่มเบี้ยประกันที่จะนำไปลดหย่อนภาษีจากเดิมที่กำหนดไว้ปีละไม่เกิน 7,000.00 บาท เป็นไม่เกิน 10,000.00 บาท

นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พุทธศักราช 2510 ได้กำหนดให้บริษัทประกันชีวิตนำเบี้ยประกันส่วนหนึ่งฝากไว้กับรัฐบาล เพื่อเป็นทุนสำรองของบริษัท ซึ่งรัฐบาลสามารถนำเงินจำนวนนี้ไปใช้ในการบริหารการพัฒนาประเทศได้ จะเห็นได้ว่าระบบประกันชีวิต นอกจากจะส่งเสริมให้ประชาชนออมทรัพย์เพื่อความมั่นคง สวัสดิการของตนเองและครอบครัวแล้ว ยังมีส่วนเสริมสร้างความมั่นคงให้กับสังคมและประเทศชาติอีกด้วย

1.2 ความสำคัญของปัญหา

(Significance of the Problem)

ธุรกิจประกันชีวิตเริ่มมีบทบาทอย่างจริงจังเมื่อหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งในขณะนั้นมีบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินงานโดยคนไทยและชาวต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 11 บริษัท แต่โดยเหตุที่บริษัทต่าง ๆ เหล่านี้บริหารงานผิดพลาด ขาดการควบคุมที่รัดกุม ธุรกิจประกันชีวิตจึงดำเนินไปอย่างลุ่มๆ ดอน ๆ และไม่มี ความมั่นคง บางบริษัทจึงต้องเลิกกิจการไปในที่สุด

ผลจากการล้มเลิกกิจการของบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินกิจการภายในประเทศที่ผ่านมาได้สร้างภาพพจน์ที่ไม่ชวนศรัทธาต่อประชาชน ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยขยายตัวช้ากว่าที่ควร

ต่อมาในปีพ.ศ. 2510 ได้มีการตราพระราชบัญญัติการประกันชีวิตขึ้นใช้บังคับกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย เพื่อให้บริษัทประกันชีวิตปฏิบัติต่อผู้เอาประกันอย่างมีความรับผิดชอบและอยู่ในกรอบที่กฎหมายกำหนด จึงทำให้บริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือในสายตาของประชาชนโดยทั่วไป และสนใจทำประกันชีวิตมากขึ้นเป็นลำดับ แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร (พิสิษฐ์ ศุยะวุฒิ 2521:-) ดังจะเห็นได้จากตัวเลขในรายการสัมมนาเรื่อง "การประกันชีวิต" ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2534 โดยกิตติพงษ์ จินตราลักษณ์ กล่าวว่า ในประเทศไทยมีผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตเพียงอัตราร้อยละ 6 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธุรกิจประกันชีวิตยังสามารถจะขยายออกไปได้อีกมาก แต่ก็ยังไม่สามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วอาจเป็นเพราะว่า ประชาชนโดยทั่วไปส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจและเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อการทำประกันชีวิตโดยอาจมีสาเหตุมาจาก ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจขายสินค้าประเภทบริการ ซึ่งจะแตกต่างไปจากสินค้าและบริการของธุรกิจทั่วไป ที่สามารถมองเห็นค่าความจำเป็นหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับโดยตรง การทำประกันชีวิตเป็นการขายสินค้าหรือบริการที่มองไม่เห็น จึงจำเป็นต้องมีการอธิบายให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ประชาชนจึงจะเห็นคุณค่าและผลประโยชน์ที่จะได้รับแล้วจึงตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ที่ได้รับการบรรจุและไม่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ บุคลากรที่ไม่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุจะได้รับสวัสดิการจากส่วนราชการส่วนหนึ่ง และส่วนที่เหลือจะได้รับจากประกันสังคมเพียงครึ่งหนึ่ง ซึ่งสวัสดิการส่วนนี้ไม่เพียงพอต่อสภาพครอบครัว ดังนั้น การประกันชีวิตจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้นได้ แต่ก็อาจจะมีบุคคลจำนวนหนึ่งที่ยังมองไม่เห็นความจำเป็นในการทำประกันชีวิต

จากปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ นับว่าเป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต และจะได้ทราบถึงมูลเหตุจูงใจในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่จะทำประกันชีวิต รวมทั้งเหตุที่

ยังไม่ได้ตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้ที่ยังไม่ทำประกันชีวิต เพื่อจะได้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

1.3 ปัญหาในการวิจัย

(Research Problem)

การทำประกันชีวิตเป็นการขายบริการที่มองไม่เห็น จำเป็นต้องมีคำอธิบาย ซึ่งอาจทำได้โดยการโฆษณาทางด้านสื่อมวลชน, การสัมมนา, หนังสือแนะนำหรือคู่มือ และจากบุคคลที่รู้จัก น่าเชื่อถือ จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจ จึงจะเห็นคุณค่าและความจำเป็น ตลอดจนผลประโยชน์ที่จะได้รับ แล้วจึงตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น แต่ในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่วิวัฒนาการด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ก้าวหน้าไปเป็นอันมาก ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตมากขึ้น แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังไม่ทำประกันชีวิต ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่า นอกจากการขาดความรู้ ความเข้าใจที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแล้วยังมีปัจจัยอื่นอีกบางประการ เช่น จากงานวิจัยของ สุริยะ เบญจวงศ์กุลชัย 2522 พบว่าประชาชนยังไม่ตัดสินใจทำประกันชีวิตเกิดจาก ไม่เห็นความสำคัญของการประกันชีวิต, มีรายได้ไม่พอจ่ายเบี้ยประกัน และอาจเกิดจากการดำเนินงาน, ชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต, ตัวแทนของบริษัท

1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(Objective of the Study)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษามูลเหตุที่บุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทำประกันชีวิต และไม่ทำประกันชีวิต

2. ศึกษาปัญหาในการรับบริการของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิต
3. ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิต

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(Expected Results)

1. เพื่อนำแนวทางไปปรับปรุงการให้สวัสดิการแก่ลูกจ้าง และปรับปรุงสวัสดิการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ให้เห็นถึงความสำคัญของเรื่องที่มีต่อลูกจ้าง
2. วิธีการวิจัยจะนำไปสู่แนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปที่มีต่อการทำประกันชีวิตต่อไปในอนาคต

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

(Scope of the Study)

การศึกษานี้จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษามูลเหตุจูงใจ และการตัดสินใจทำประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาที่การทำประกันชีวิตไม่ได้ความนิยมเท่าที่ควร โดยทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันชีวิต และไม่ทำประกันชีวิต เป็นจำนวนทั้งสิ้น 283 ราย โดยไม่ได้มีการระบุว่าเป็นผู้เอาประกันประเภทใด

1.7 นิยามศัพท์

(Definition of Terms)

บุคลากร	=	ข้าราชการและลูกจ้างของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
กรรมธรรม์	=	เอกสารในการทำประกันภัย ที่ผู้รับประกันกำหนดข้อสัญญา และเงื่อนไขไว้ในเอกสารนั้น ๆ
เบี้ยประกัน	=	เงินที่ผู้เอาประกันชำระให้แก่บริษัทที่รับประกันตามกรรมธรรม์
ตัวแทน	=	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการแทน
มูลเหตุจูงใจ	=	เหตุผลที่ทำให้เกิดการตัดสินใจในการทำหรือไม่ทำประกันชีวิต
ความคิดเห็น	=	ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร (REVIEW OF RELATED LITERATURE)

2.1 ความหมายของการประกันชีวิต

โพธิ์ จรรย์โกมล (2525: 719) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิตคือ สัญญาที่ผู้รับประกันจะชดใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ โดยอาศัยหลักเหตุผลแห่งการเสียชีวิต หรือการมีชีวิตอยู่รอดภายในข้อกำหนดที่ได้ตกลงกันไว้

สุธรรม พงศ์สำราญ และคณะ (2521: 10) กล่าวว่า จุดประสงค์ของการประกันชีวิตคือ ต้องการให้ครอบครัวที่ประสบการสูญเสียรายได้ได้รับการชดใช้ ให้ผู้ชราหรือบุคคลที่ประสบความทุพพลภาพมีรายได้สำหรับเลี้ยงตนเอง

ชัยยศ ดิยะชาติ รองกรรมการผู้จัดการเมืองไทยประกันชีวิต ให้เหตุผล 3 ข้อ ที่ประชาชนทำประกันชีวิตกันมากขึ้นว่า

1. มีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรม มาเป็นสังคมอุตสาหกรรม จากเดิมที่เคยอยู่เป็นครอบครัวใหญ่มากเป็นครอบครัวเล็ก มีเงินเดือนประจำ ไม่มีไรนาเป็นทรัพย์สิน ทำให้มีความเสี่ยงกับความมั่นคงทางครอบครัว ยามเจ็บป่วยก็เสียค่าใช้จ่ายมากมาย แต่ถ้าหากมีประกันมาช่วย ก็จะทำให้ค่าใช้จ่ายส่วนนั้นลดลง

2. สภาพเศรษฐกิจดีขึ้น มีเงินออมเพิ่มขึ้น จึงคำนึงถึงความมั่นคงของครอบครัว การประกันชีวิตจึงเป็นทางเลือกหนึ่งของการออมเงิน นอกเหนือจากการฝากธนาคาร

3. ธุรกิจประกันชีวิต มีการพัฒนาให้ดีขึ้น ตัวแทนขายมีประสิทธิภาพมากขึ้น และในทางตรงกันข้ามสำหรับผู้ที่ไม่ได้ทำประกันชีวิต ซึ่งมีเหตุผลเพียงประการเดียว คือ ไม่มีเงินเพียงพอ

จากการวิเคราะห์ของ ชัยยศ ได้วิเคราะห์แนวโน้มของการประกันชีวิตในไทยในอนาคตอีก 10-20 ปีข้างหน้า ว่าจะมีการขยายตัวมากขึ้น แต่ถ้าเทียบกับมาเลเซีย ซึ่งมีการพัฒนา

เศรษฐกิจใกล้เคียงกับไทยเราแล้ว จำนวนผู้ทำประกันชีวิตของไทยก็ยิ่งด้อยกว่าถึงร้อยละ 20 (ผู้จัดการรายวัน 2538: 16)

ดังนั้น การประกันชีวิต จึงหมายถึงการทดแทนการสูญเสียรายได้ คำว่า "รายได้" เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะคนเราสามารถยังชีพอยู่ได้ เพราะรายได้นั้นเอง รายได้นี้ เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอนเนื่องจากอาจมีสาเหตุหลายประการที่ทำให้รายได้ต้องหยุดลงในขณะใดขณะหนึ่ง เช่น มรณกรรม ความชรา ทุพพลภาพ ฯลฯ เป็นต้น การสูญเสียรายได้เนื่องจากสาเหตุเหล่านี้ จะไม่มีการชดใช้ถ้าไม่ได้มีการประกันชีวิต การประกันชีวิตสามารถที่จะชดใช้ปัญหาการสูญเสียรายได้ดังกล่าวได้ คือ ช่วยให้บุคคลที่ประสบปัญหานี้ได้รับการชดใช้เงินจำนวนหนึ่ง การประกันชีวิตมิใช่วิธีป้องกันความสูญเสีย หากแต่เป็นวิธีการชดใช้หรือทดแทนความสูญเสียนั่นเอง

2.2 ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตจะเริ่มมีมาตั้งแต่เมื่อใดนั้น ไม่ปรากฏหลักฐานที่แน่ชัด จากศึกษาค้นคว้าพบว่า การประกันชีวิตได้เริ่มมีขึ้นที่ประเทศอิตาลี ประมาณคริสต์ศตวรรษที่ 14 ในขั้นแรกไม่ได้รับความนิยมจากประชาชนมากนัก อีกทั้งยังกล่าวหาว่าเป็นการพนันโดยเอาชีวิตมนุษย์เป็นเดิมพัน ชดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรม จนเป็นเหตุบางประเทศบัญญัติกฎหมายห้ามทำประกันชีวิต

ในประเทศไทย จากหลักฐานประวัติการประกันชีวิต ได้บันทึกไว้ว่าสมเด็จพระยามหาศรีสุริยวงศ์ อัครมหาเสนาบดีในรัชกาลที่ 5 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นผู้ทำสัญญาเอาประกันชีวิตคนแรกในประเทศไทย (ไชยยศ เหมะรัชตถ 2525: 11) ผู้ประกอบการรับประกันชีวิตในสมัยแรกๆ เป็นบริษัทของชาวต่างประเทศแทบทั้งสิ้น จวบจนกระทั่งเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนั้นบริษัทประกันชีวิตของต่างประเทศบางบริษัทต้องปิดกิจการ เพราะตกอยู่ในฐานะชนชาติศัตรู จึงได้มีบริษัทประกันชีวิตของคนไทยเกิดขึ้น บริษัทแรกคือ บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด ประกอบธุรกิจ ประกันวินาศภัยและประกันชีวิต จดทะเบียนเมื่อ พ.ศ. 2485 และในปีเดียวกันนี้ ได้มีบริษัทของคนไทยที่ขอจดทะเบียนประกอบการประกันชีวิตอย่างเดียวกันขึ้นอีกบริษัทหนึ่ง คือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (สำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ 2521: 101, 103)

จากนั้น ได้มีการขออนุญาตจัดตั้งบริษัทประกันภัยชั้นอีกหลายบริษัท บางบริษัทก็ประกอบธุรกิจทั้งด้านประกันวินาศภัยและประกันชีวิต บางบริษัทก็ประกอบการรับประกันชีวิตแต่อย่างเดียว

ปัจจุบัน พ.ศ.2539 มีบริษัทคนไทยที่ประกอบการประกันชีวิต 12 บริษัทคือ

1. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด
3. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท ประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด
5. บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด
6. บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด
7. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
8. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันชีวิต จำกัด
9. บริษัท ไทยประสิทธิ์ประกันชีวิต จำกัด
10. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต
11. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด

และมีบริษัทที่เป็นสาขานิติบริษัทประกันชีวิตของต่างประเทศอีก 1 บริษัทคือ บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด รวมทั้งสิ้น 13 บริษัท (กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์)

2.3 บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย

เดิมก่อนปี พ.ศ.2510 ไม่มีกฎหมายควบคุมการดำเนินงานของบริษัทผู้รับประกันชีวิต โดยเฉพาะ เป็นเหตุให้บริษัทประกันชีวิตบางบริษัทปฏิบัติงานผิดพลาด ประสบความล้มเหลว จนกระทั่งถูกฟ้องเป็นคดีล้มละลาย ซึ่งได้แก่ บริษัท นครหลวงประกันชีวิต จำกัด ศาลมีคำสั่งนิทกษทรัพย์เมื่อ พ.ศ.2507 ปรากฏว่ามีเจ้าหนี้ไปยื่นคำขอรับชำระหนี้ 8,950 ราย เป็นจำนวนหนี้ถึง 75 ล้านบาทเศษ (กองบังคับคดีล้มละลาย กระทรวงยุติธรรม, 2507) เจ้าหนี้เกือบทั้งหมดเป็นเจ้าของ

หันตามกรรมธรรม์ประกันชีวิต ต่อมาบริษัท บุรพาประกันชีวิต จำกัด ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้ และการบริหารผิดพลาดจนไม่อาจแก้ไขได้ กระทรวงเศรษฐกิจ (สมัยนั้น) ได้มีคำสั่ง เพิกถอนใบอนุญาตความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันชีวิตทั้งสองบริษัท ทำให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับความเสียหายเดือดร้อนอย่างมากมาสุดประมาณได้ รัฐบาลจึงจำต้องแสวงหามาตรการควบคุมการประกันภัย ด้วยการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัยและพระราชบัญญัติประกันชีวิตขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2510 ได้ให้อำนาจหน้าที่สำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ เข้าไปตรวจสอบควบคุมดูแลและส่งเสริมธุรกิจการประกันภัย ให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ปัจจุบันบริษัทที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจการประกันชีวิตทั้งหมด 12 บริษัท บางบริษัทก็ประกอบธุรกิจการประกันภัยด้วย บางบริษัทก็ประกอบธุรกิจประกันชีวิตแต่อย่างเดียว ในจำนวน 12 บริษัทนี้ เป็นบริษัทที่จดทะเบียนการก่อตั้งในประเทศไทย 11 บริษัท คือ บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันชีวิต จำกัด บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด บริษัท ไทยสมุทรประกันภัย จำกัด บริษัท ไทยประสิทธิประกันภัย จำกัด บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด บริษัท ศรีอยุธยาประกันชีวิต จำกัด บริษัท มหานครประกันชีวิต จำกัด บริษัท อินเทอร์เน็ตประกันชีวิต จำกัด บริษัท อากาศประกันภัย จำกัด และบริษัท ไซนายูเนี่ยนไลฟ์อินชัวร์รันส์ จำกัด บริษัทที่เป็นสาขาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตในต่างประเทศอีก 1 บริษัท คือ บริษัท อเมริกัน อินเทอร์เน็ตแนชั่นแนลแอสชัวร์รันส์ จำกัด

นับตั้งแต่ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 มาแล้ว ธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทยก็เจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ตามสถิติบริษัทประกันชีวิตในกลุ่มอาเซียน มี ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ ปรากฏว่าประเทศไทยมีอัตราการประกันชีวิตคำนวณจากจำนวนกรรมธรรม์ที่มีผลบังคับและจำนวนประชากรที่เอาประกันแล้ว ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 4 โดยมีผู้เอาประกันเพียงร้อยละ 4 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ในขณะที่สิงคโปร์มีร้อยละ 15 มาเลเซียร้อยละ 8 ฟิลิปปินส์ร้อยละ 10 อินโดนีเซียร้อยละ 2 แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจการประกันชีวิตของไทยก็นับวันแต่เจริญเติบโตขึ้นทุกปี คาดว่าอีกประมาณ 10 ปี คงเจริญขึ้นประมาณ 3 เท่า คือจากจำนวนผู้เอาประกันในปัจจุบันจาก 2 ล้านคนเป็น 6 ล้านคน (อาหาร, โรเนียว) ดังปรากฏสถิติดังนี้

ตาราง กรมธรรม์ประกันชีวิตที่ทำใหม่ระหว่างปี 2524-2528
(สมาคมประกันชีวิตไทย, 2528-2529:30-31)

พ.ศ.	จำนวนกรมธรรม์ (ฉบับ)	จำนวนเงินเอาประกัน (หน่วย 1,000 บาท)
2524	418,616	18,042,619
2525	519,961	24,705,557
2526	501,525	30,269,314
2527	390,438	29,841,991
2528	338,570	29,641,132

2.4 หลักการประกันชีวิต

(บรรเลง ทับเที่ยง 2527:6) การประกันภัยได้พัฒนามาจากการเตาสุ่มและนำเอาหลักคณิตศาสตร์มาปรับใช้กับการประกันชีวิตเพื่อให้การประกันชีวิต ได้ดำเนินการบนพื้นฐานที่เป็นวิทยาศาสตร์อย่างแท้จริง ดังนั้น เครื่องมือหรือกฎที่ใช้ในการประกันภัย อาศัยหลักปฏิบัติ 2 ประการ คือ

2.4.1 กฎแห่งความน่าจะเป็น (Probability)

2.4.2 กฎของจำนวนมาก (Law of Large Number)

2.4.1 กฎแห่งความน่าจะเป็น (Probability)

เป็นกฎที่อาศัยการเก็บสถิติอย่างหนึ่ง โดยอาศัยสถิติที่ผ่านมามากมาย ๓ ครั้ง บริษัทประกันภัยใช้กฎนี้ โดยเก็บสถิติที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการพยากรณ์เหตุการณ์ข้างหน้า เพื่อกำหนดอัตราเบี้ยประกัน และในการพยากรณ์เหตุการณ์ข้างหน้า ให้ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง จำเป็นต้องอาศัยกฎของจำนวนมากเข้ามาร่วมกัน

2.4.2 กฎของจำนวนมาก (Law of Large Number)

การพยากรณ์จะให้ได้ผลใกล้เคียงมากเพียงใด ย่อมต้องอาศัยจำนวนที่จะใช้ในการทำสถิติตามทฤษฎีของความน่าจะเป็น เช่น โอกาสที่เราจะหยิบลูกบอลสีแดงและสีดำที่มีอยู่เท่า ๆ กันอย่างละ 50 ลูกในกระป๋องใบหนึ่ง โดยทฤษฎีแล้วโอกาสที่จะหยิบได้ลูกสีแดงกับลูกสีดำก็ย่อมเท่า ๆ กัน แต่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นเช่นนั้น เราอาจหยิบสีแดงได้มากกว่าสีดำหรือสีดำได้มากกว่าสีแดง ทั้งนี้เป็นเพราะจำนวนลูกบอลมีน้อย โอกาสที่จะหยิบลูกบอลสีอะไรจึงพยากรณ์ได้ยาก เช่นเดียวกับที่บางคนถูกปฏิเสธการรับประกันชีวิต แต่ยังมีชีวิตอยู่ได้ถึง 10 ปี 20 ปี ก็มี หรือ คนที่มีสุขภาพดี แต่เสียชีวิตไปก่อนคนที่มีสุขภาพเสื่อมโทรม เป็นต้น ในการปฏิบัติจึงจำเป็นต้องมีตัวเลขจำนวนมากพอ จึงจะทำให้คาดหมายน่าจะเป็นได้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากขึ้น การคำนวณเบี้ยประกันชีวิต จึงอาจใช้จำนวนตัวอย่างถึง 10 ล้านคน เริ่มตั้งแต่อายุ 1 ขวบจนถึง 100 ปี (บรรณเลข ทับเที่ยง 2527: 6)

2.5 ธุรกิจประกันชีวิต

(จรินทร์ เทศวานิช 2535:325-328) ในการทำธุรกิจประกันชีวิตกฎหมายได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.5.1 ประเภทสามัญ (Ordinary Life Insurance)

การประกันประเภทนี้คือการประกันชีวิตเป็นรายบุคคล โดยที่แต่ละกรมธรรม์มีความคุ้มครองหรือวงเงินประกันชีวิตที่สูงพอควร

ในปัจจุบันวงเงินเอาประกันชีวิตประเภทนี้ จะมีทุนประกันตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป และมีการจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายปี 6 เดือน หรือ 3 เดือน หรือแม้แต่รายเดือนตามเงื่อนไข หรือว่าได้ตกลงกันระหว่างบริษัทผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย และบริษัทผู้ประกันอาจให้ผู้เอาประกันชีวิตตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจสอบสุขภาพก็ได้

2.5.2 ประเภทอุตสาหกรรม (Industrial Life Insurance)

การประกันประเภทนี้ โดยทั่วไปแล้วมีลักษณะเหมือนการประกันชีวิตประเภทสามัญ แต่มีข้อแตกต่างกันที่วงเงินเอาประกันค่อนข้างต่ำ การชำระเบี้ยประกันโดยปกติจะจ่ายเป็นรายเดือน

การประกันประเภทนี้เหมาะสำหรับผู้ที่มียาได้น้อย ผู้ขอเอาประกันชีวิตไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ แต่ทางบริษัทอาจมีระยะรอคอย คือถ้าผู้เอาประกันชีวิตเสียชีวิตลงในระยะรอคอยนี้ บริษัทจะไม่จ่ายเงินผลประโยชน์ให้ แต่บริษัทจะคืนเบี้ยประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันได้ชำระมาแล้วทั้งหมดให้แก่ผู้รับประโยชน์

2.5.3 ประเภทกลุ่ม (Group Life Insurance)

การประกันภัยประเภทนี้มีลักษณะเด่นคือ กรมธรรม์ฉบับเดียวจะคุ้มครองผู้เอาประกันหลายคน ยังมีสมาชิกที่ทำประกันมากความเสี่ยงภัยของบริษัทประกันจะยิ่งน้อยลง เป็นแบบการประกันที่เหมาะสมสำหรับการสร้างสวัสดิการในการทำงาน ให้กับพนักงานที่ทำงานให้กับบริษัท หรือโครงการใหญ่ ๆ สำหรับการชำระเบี้ยประกันนั้นนายจ้างจะชำระให้ทั้งหมดหรือนายจ้างและลูกจ้างร่วมกันชำระก็ได้ ส่วนกรมธรรม์นั้นนายจ้างจะเป็นผู้ถือไว้เอง เบี้ยประกันคิดตามส่วนเฉลี่ยของอายุลูกจ้างทั้งหมด ส่วนทุนประกันนั้นแล้วแต่จะตกลงกัน เช่น ตามตำแหน่งงาน ตามอัตราเงินเดือน ฯลฯ ถ้าลูกจ้างออกจากกลุ่มไปแล้วก็หมดความคุ้มครองทันที

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเหตุผลของการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการประกันชีวิต" โดย วุฒิชชาติ สุทรสมัย วารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี 2534 พบว่า

ร้อยละ 52 เพื่อคุ้มครองชีวิตตนเองและครอบครัว

ร้อยละ 39 เพื่อออมเงิน

ร้อยละ 6 เพื่อเป็นการลงทุน

ร้อยละ 3 อื่น ๆ เช่น เกรงใจตัวแทนประกัน

จากการสำรวจข้อมูลบางส่วนของผู้ทำประกันชีวิต พบว่า

เพศ หญิง ร้อยละ 58.2 ชาย ร้อยละ 41.8

อายุ อายุเฉลี่ย 34 ปี

อายุสูงสุด 64 ปี

อายุต่ำสุด 17 ปี

ช่วงอายุที่ทำประกันชีวิตมากที่สุด 23-30 ปี

สถานภาพ ร้อยละ 40 ของผู้ทำประกันชีวิต สมรสแล้ว

ร้อยละ 49 ของผู้ทำประกันชีวิต โสด

การศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 40.8

อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา ร้อยละ 22.5

อาชีพ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 36.3

ลูกจ้าง 32.5

ค้าขาย 11.3

ธุรกิจส่วนตัว 9.5

รายได้ 5,000 - 7,000 บาท ร้อยละ 15

7,000 - 9,000 บาท ร้อยละ 15.5

10,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 13.5

15,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 11.3

สูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 12.8

จากรายงานธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยของกระทรวงพาณิชย์ช่วงครึ่งปีแรก 2538 สามารถสรุปผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตได้ดังต่อไปนี้

1. จำนวนกรมธรรม์ที่มีผลบังคับในช่วงครึ่งปีแรก 2538 เพิ่มขึ้นจากปี 2537

623,051	ราย
---------	-----
2. จำนวนเงินเอาประกัน

105,577	ล้านบาท
---------	---------
3. เบี้ยประกันชีวิต เพิ่มขึ้นจากปี 2537 ร้อยละ

19.76	
-------	--
4. เงินสำรองประกันชีวิต

90,290.64	ล้านบาท
-----------	---------

ในช่วงครึ่งปีแรก 2538 ธุรกิจประกันชีวิตมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 115,633.79 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2537 ร้อยละ 21.93 ประกอบด้วยสินทรัพย์ลงทุนจำนวน 103,725.41 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2537 ร้อยละ 23.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.71 ของสินทรัพย์รวมทั้งหมด โดยสินทรัพย์ลงทุนแบ่งออกเป็น

เงินฝากสถาบันการเงินประเภทมีดอกเบี้ย ร้อยละ 24.19

เงินให้กู้ยืมที่มีกรรมสิทธิ์หรือมีสินทรัพย์จำนองหรือมีหลักทรัพย์เป็นหลักประกันร้อยละ

23.63

ตัวสัญญาใช้เงิน-ตัวแลกเงิน ร้อยละ 18.19

หุ้นทุน ร้อยละ 16.58

พันธบัตร ร้อยละ 7.79

หุ้นกู้ ร้อยละ 7.86

ยอดหนี้รวมของธุรกิจประกันชีวิตครึ่งปีแรก 2538 เท่ากับ 99,594.63 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2537 ร้อยละ 24.12 โดยเป็นเงินสำรองประกันภัยจำนวน 90,290.64 ล้านบาท (ร้อยละ 90.65 ของหนี้สินรวม) ที่เหลือเป็นหนี้สินอื่น ๆ

เงินกองทุนของธุรกิจประกันชีวิตมีจำนวนทั้งสิ้น 15,821.52 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2537 ร้อยละ 9.87 (กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์, 2538:25)

จากตัวเลขข้างต้น แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยยังไม่เป็นที่นิยมมากเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนกรมธรรม์เพิ่มขึ้นจากปี 2537 ถึง 623,051 ราย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนของจำนวนประชากรทั้งประเทศในปี 2537 คิดเป็นอัตราร้อยละ 9.38 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประกันชีวิตของไทยยังมีโอกาสขยายตัวได้มากขึ้นต่อไปในอนาคต

และจากการวิจัยปัญหาทางการตลาดของการประกันชีวิตประเภทสามัญในเขตกรุงเทพมหานคร โดย สุริยะ เบญจวงศ์กุลชัย นิตศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2522 ผลวิจัยปรากฏว่า ประชากรส่วนใหญ่ไม่ได้ทำประกันชีวิต และมีความเข้าใจพอควรต่อการประกันชีวิต

ส่วนใหญ่นั้นทำประกันชีวิตเพราะพอใจในหลักการประกันชีวิต และทำประกันกับตัวแทนที่รู้จักสนิทสนม การพิจารณาทำประกันชีวิตจะเลือกเอาชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิตเป็นอันดับหนึ่ง อันดับรองลงมา ได้แก่ แบบประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตและอัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ

ส่วนผู้ที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ เคยได้รับการติดต่อจากตัวแทนประกันชีวิต แต่ไม่สนใจทำประกันชีวิต เพราะไม่เห็นความสำคัญของการประกันชีวิต

สำหรับผู้ที่เคยทำประกันชีวิต แต่ยกเลิก เพราะไม่มีรายได้เพียงพอในการจ่ายเบี้ยประกัน และไม่เข้าใจในบริการของบริษัทประกันชีวิต

ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการประกันชีวิต ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการประกันชีวิต เพราะทำให้มีหลักประกันชีวิตในอนาคต

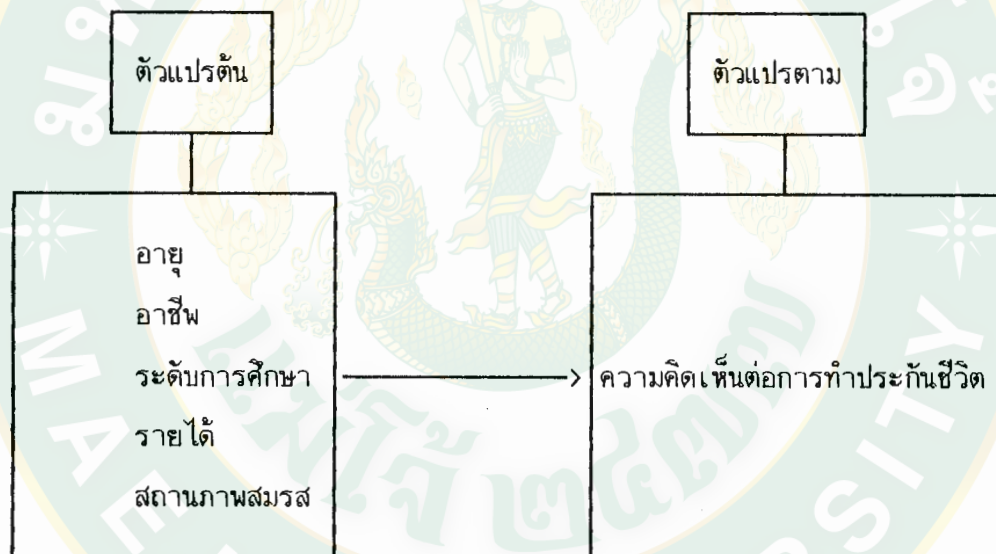
สำหรับแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต สามารถทำนายโดยอาศัยพฤติ-กรรมการทำประกัน ซึ่งจากการสำรวจคนทำงานสายอาชีพต่าง ๆ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิงจำนวน 320 คน โดย "คู่แข่งมอนิเตอร์" (คู่แข่งธุรกิจ, 2538: 8) พบว่าร้อยละ 44.1 ทำประกันชีวิตแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวทำประกันชีวิตมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ

สำหรับแนวโน้มการทำประกันชีวิตภายในอีก 5 ปีข้างหน้า สำหรับผู้ที่ยังไม่ทำประกันชีวิต ซึ่งมีร้อยละ 55.9 พบว่าส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 44 คิดจะทำประกันชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี มีแนวโน้มจะทำประกันชีวิตมากกว่ากลุ่มอายุอื่น และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่าผู้ที่สนใจทำประกันยังคงเป็นผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 92.4 โดยให้เหตุผลว่า เพื่อเป็นหลักประกันในอนาคต ส่วนกลุ่มที่ไม่คิดจะทำประกันชีวิตนั้น ส่วนใหญ่ระบุว่า ยังไม่มีครอบครัว ไม่รู้ว่าจะทำเพื่อใคร ส่วนสาเหตุรองลงมาคือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย มีหลักประกันอื่นอยู่แล้ว ไม่พร้อมทางด้านการเงินตลอดจนไม่เห็นประโยชน์ของการประกันชีวิต

2.7 กรอบแนวความคิด

(Conceptual Framework)

มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ตนเองและครอบครัว การทำประกันชีวิตก็เป็นทางหนึ่งที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวได้ ในการที่จะทราบถึงเหตุจูงใจและสาเหตุที่ยังไม่คิดทำประกันชีวิตของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรมีการศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่อาจจะมีผลต่อการทำประกันชีวิต เพื่อที่จะได้นำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจทำประกันชีวิตสำหรับบุคลากร และเป็นแนวทางสำหรับบริษัทในการปรับปรุงธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต



2.8 สมมติฐาน

(Hypothesis)

1. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว เป็นเหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่ทำประกันชีวิต
2. สาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคลากรไม่ทำประกันชีวิต เพราะต้องการนำเงินเบี้ยประกันไปลงทุนด้านอื่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อการ
ทำประกันชีวิต

3.1 สถานที่ดำเนินการวิจัย

(Location of the Study)

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(The Population and Sample)

ประชากรได้แก่ ข้าราชการจำนวน 203 คน และลูกจ้าง 80 คน การวิจัยครั้งนี้จะ
ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มี 21 ภาควิชา ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างโดยการสุ่ม
อย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่มีการกระจายตัว
ในจำนวนร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่กลุ่มข้าราชการจำนวน 203 ตัวอย่าง
และกลุ่มลูกจ้างจำนวน 80 ตัวอย่าง

3.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

(Data Gathering)

ขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือถึงผู้ที่จะให้รายละเอียดในการทำวิจัย
2. ชี้แจงรายละเอียดของการวิจัยและขอความร่วมมือในการออกแบบสอบถาม
3. รวบรวมแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป

3.4 วิเคราะห์ข้อมูล

(Analysis of Data)

นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาแยกเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยของสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS)

1. สถิติพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) และระดับนัยสำคัญที่ 0.05

3.5 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

(Variable of Study)

การวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรที่คาดว่า มีผลต่อการทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิตได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความคิดเห็นต่อการทำประกันชีวิต

3.6 ระยะเวลาในการวิจัย
(Research Duration)

การวิจัยตั้งแต่ พฤศจิกายน 2538 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2540



บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์ (Results and Discussion)

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากร ในโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ จำนวนทั้งสิ้น 283 ชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็นดังนี้ คือ

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- 4.2 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต
 - (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตหรือชื่อกรมธรรม์ประกันชีวิต
 - (2) ความคิดเห็นทั่วไปที่มีต่อการทำประกันชีวิตและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในธุรกิจประกันชีวิต
- 4.3 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต
 - (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต
 - (2) ความคิดเห็นทั่วไปที่มีต่อการทำประกันชีวิต และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในธุรกิจประกันชีวิต
- 4.4 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย
 - (1) การทดสอบสมมติฐานของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต
 - (2) การทดสอบสมมติฐานของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต

4.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

จากการสอบถามบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 283 คน
ปรากฏผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	103	36.4
หญิง	180	63.6
2. อายุ		
20-30 ปี	58	20.5
31-40 ปี	137	48.4
41-50 ปี	45	15.9
51 ปีขึ้นไป	43	15.2
3. สถานภาพ		
โสด	87	30.7
สมรส	182	64.3
หย่า	14	4.9
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	15	5.3
มัธยมศึกษา	62	21.9
อาชีวศึกษา	49	17.3
ปริญญาตรี	124	43.8
สูงกว่าปริญญาตรี	21	7.4
กำลังศึกษาต่อปริญญาโท	12	4.2
5. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	203	71.73
ลูกจ้าง	80	28.27

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	1	0.4
3,001-5000 บาท	49	17.3
5,001-7000 บาท	63	22.3
7,001-9000 บาท	29	10.2
9,001-11,000 บาท	32	11.3
สูงกว่า 11,000 บาทขึ้นไป	109	38.5
7. จำนวนบุตร		
ไม่มีบุตร	128	45.2
1 คน	58	20.5
2 คน	81	28.6
3 คน	13	4.6
4 คน	1	0.4
5 คน	2	0.7
8. การทำประกันชีวิต		
ทำ	131	46.7
ไม่ทำ	152	53.7

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.6 และเพศชายร้อยละ 36.4

ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 48.4 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 20.5 นอกจากนั้นอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 15.9 และอยู่ในช่วงระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.2

จากการสำรวจจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลนั้น มีสถานภาพสมรส โสด และหย่า ร้อยละ 64.3, 30.7 และ 4.9 ตามลำดับ เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.8 สำเร็จมัธยมศึกษา, อาชีวศึกษา, สูงกว่าปริญญาตรี, ประถมศึกษา และกำลังศึกษาต่อปริญญาโท ร้อยละ 21.9, 17.3, 7.4 5.3 และร้อยละ 4.2 ตามลำดับ และจากการรวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากรทั้งสองกลุ่ม ซึ่งเป็นข้าราชการร้อยละ 71.73 และลูกจ้างร้อยละ 28.27 โดยส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 11,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 38.5 รองลงมาร้อยละ 22.3 มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 5,001-7000 บาท ร้อยละ 17.3 มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 3001-5000 บาท มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 9001-11,000 บาท, 7001-9000 บาท และต่ำกว่า 3,000 บาท ร้อยละ 11.3, 10.2 และ 0.4 ตามลำดับ จากการศึกษาพบว่า ร้อยละ 45.2 ยังไม่มีบุตร รองลงมา ร้อยละ 28.6 มีบุตร 2 คน ร้อยละ 20.5 มีบุตร 1 คน นอกนั้นมีบุตร 3 คน, 5 คน, 4 คน ร้อยละ 4, 6, 0.7 และ 0.4 ตามลำดับ หารับการรับประกันชีวิต บุคลากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.7 ไม่ทำประกันชีวิต และร้อยละ 46.3 ทำประกันชีวิตแล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยแยกประเด็นออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ทำประกันชีวิต และไม่ทำประกันชีวิต กลุ่มผู้ทำประกันชีวิตได้ศึกษา

- (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต
- (2) ความคิดเห็นที่มีต่อผู้เกี่ยวข้อง ในธุรกิจประกันชีวิต สำหรับกลุ่มที่ไม่ทำประกันชีวิต ได้ศึกษา
 - (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต
 - (2) ความคิดเห็น โดยทั่วไปที่เกี่ยวข้อง ในธุรกิจประกันชีวิต

4.2 ความคิดเห็นของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต

(1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตหรือซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

ตาราง 4 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามบริษัทประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ไทยพาณิชย์ประกันภัย	50	38.17
เอ.ไอ.เอ.	25	26.72
ไทยประกันชีวิต	22	16.79
ไทยสมุทรประกันภัย	14	8.39
เมืองไทยประกันชีวิต	8	6.11
ศรีอยุธยา	5	3.82

บุคลากรส่วนใหญ่ ทำประกันชีวิตกับบริษัทไทยพาณิชย์ประกันภัยร้อยละ 38.17 รองลงมาทำประกันชีวิตกับบริษัท เอ.ไอ.เอ. ร้อยละ 26.72 บริษัทไทยประกันชีวิต ร้อยละ 16.79 บริษัทไทยสมุทรประกันภัย ร้อยละ 8.39 บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ร้อยละ 6.11 และที่เหลือเป็นบริษัทศรีอยุธยา ร้อยละ 3.82

ตาราง 5 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต ตามความคิดเห็นที่มีต่อการทำประกันชีวิต

ความคิดเห็นต่อการทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
การออมทรัพย์อย่างหนึ่ง	91	39.9
ทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน	70	30.7
ต้องใช้เวลาในการได้รับผลประโยชน์ อื่นๆ	62	27.2
	5	2.2
รวม	228	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่คิดว่า การทำประกันชีวิต เป็นการออมทรัพย์อย่างหนึ่ง ร้อยละ 39.9 รองลงมาคือ ทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน ร้อยละ 30.7 ส่วนร้อยละ 27.2 คิดว่าต้องใช้เวลาในการได้รับผลประโยชน์ และมีความคิดเห็นอื่นๆ ได้แก่ การนำมรดกหย่อนภาษี, เป็นการออมและค้าประกันเงินกู้และจ่ายเงินคืนตามระยะเวลาและกู้ได้ ร้อยละ 2.2

ตาราง 6 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามเหตุจูงใจที่ทำประกันชีวิต

เหตุจูงใจ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการความมั่นคงและปลอดภัย	93	70.45
เกรงใจตัวแทน	17	12.88
พอใจเบี้ยประกัน	7	5.3
พอใจแบบประกัน	5	3.79
พอใจบริษัท	4	3.03
ได้รับประโยชน์จากการลดหย่อนภาษี	3	2.27
เกรงใจคนแนะนำ	2	1.52
เนื่องจากการกู้ยืมหรือค้ำประกัน	1	0.76
รวม	132	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าส่วนใหญ่มีเหตุจูงใจมาจากความต้องการความมั่นคงปลอดภัยร้อยละ 70.45 รองลงมาคือสาเหตุมาจากความเกรงใจตัวแทนร้อยละ 12.88 พอใจเบี้ยประกันร้อยละ 5.3 พอใจแบบประกันร้อยละ 3.79 พอใจบริษัทร้อยละ 3.03 ได้รับประโยชน์จากการลดหย่อนภาษีร้อยละ 2.27 เกรงใจคนแนะนำร้อยละ 1.52 และที่เหลือร้อยละ 0.76 เนื่องมาจากการกู้ยืมหรือค้ำประกัน

ตาราง 7 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามการติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

การติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
จากตัวแทนประกันชีวิต	126	96.1
จากบริษัทประกันชีวิต	5	3.9
รวม	131	100.0

พบว่าในการติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต บุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 96.1 ติดต่อซื้อกรมธรรม์จากตัวแทนประกันชีวิต และอีกร้อยละ 3.9 ติดต่อซื้อกรมธรรม์จากบริษัทประกันชีวิตในจำนวนของบุคลากรที่ติดต่อซื้อกรมธรรม์จากบริษัทโดยตรง โดยเหตุผลดังนี้ ได้เห็นโฆษณาของบริษัท รู้จักกับคนในบริษัทประกันชีวิตและอยากซื้อเอง

ตาราง 8 แสดงเหตุผลบุคลากรที่ทำประกันชีวิตที่ติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิต

เหตุผลที่ซื้อจากตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
พอใจในค่าชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ	78	40.6
คาดว่าจะได้รับบริการที่ดี	54	28.2
ความเกรงใจจากการรู้จักตัวแทนเป็นการส่วนตัว	27	14.1
ตัดความรำคาญในการติดตามขายของตัวแทน	18	9.3
อิทธิพลจากคนรู้จักที่แนะนำตัวแทน	9	4.7
อื่นๆ	6	3.1
รวม	192	100.0

หมายเหตุ ตาราง 4 ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบสูงสุดคือ พพอใจในค่าชี้แจงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ คิดเป็นร้อยละ 40.6 ของคำตอบทั้งหมด รองลงมาร้อยละ 28.2 คาดว่าจะได้รับบริการที่ดี และร้อยละ 14.1 เกิดจากความเกรงใจจากการรู้จักตัวแทนเป็นการส่วนตัว เพื่อตัดความรำคาญในการติดตามขายของตัวแทน ร้อยละ 9.3 เกิดจากอิทธิพลจากคนที่รู้จักแนะนำตัวแทน ร้อยละ 4.7 และที่เหลือ ร้อยละ 3.1 ตอบอื่นๆ ซึ่งได้แก่ รู้จักกับตัวแทนเป็นการส่วนตัว, บิดามารดาจัดการให้ และเพื่อช่วยเหลือตัวแทนในการขายประกัน

ตาราง 9 จำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามวิธีการติดต่อของตัวแทนประกันชีวิต

วิธีการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักกับตัวแทนเป็นการส่วนตัว	82	62.6
ตัวแทนขอเข้ามาพบ โดยที่ไม่รู้จักและ ไม่มีใครแนะนำมา	34	25.9
คนรู้จักตัวแทนเป็นผู้แนะนำมา	15	11.5
รวม	131	100.0

พบว่าจำนวนบุคลากรที่ซื้อกรมธรรม์จากตัวแทนได้รับการติดต่อเป็นการส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 62.6 ส่วนวิธีการติดต่อรองลงมาของตัวแทนคือ ตัวแทนขอเข้ามาพบ โดยที่ไม่รู้จักและ ไม่มีใครแนะนำ ร้อยละ 25.9 และน้อยที่สุดคือ คนรู้จักตัวแทนเป็นผู้แนะนำ ร้อยละ 11.5

ตาราง 10 แสดงจำนวนของบุคลากร ที่ทำประกันชีวิตตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันชีวิตกับผู้แนะนำ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันกับผู้แนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนร่วมงาน	35	61.4
เจ้าหน้าที่ธนาคารหรือสถาบันการเงิน	7	12.3
ญาติพี่น้อง	6	10.5
เพื่อนสนิท	5	8.7
ครูอาจารย์	3	5.3
อื่นๆ	1	1.8
รวม	57	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าบุคลากรที่ทำประกันชีวิต โดยวิธีการติดต่อผ่านคนรู้จักตัวแทนเป็นผู้แนะนำมาร้อยละ 61.4 จึงศึกษาต่อถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันชีวิตกับผู้แนะนำ ส่วนใหญ่คนที่แนะนำมีความสัมพันธ์กับผู้ทำประกันชีวิต โดยเป็นเพื่อนร่วมงานร้อยละ 61.4 เป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารหรือสถาบันการเงิน ร้อยละ 12.3 เป็นญาติพี่น้อง ร้อยละ 10.5 เพื่อนสนิท ร้อยละ 8.7 ครู-อาจารย์ ร้อยละ 5.3 และบุคคลอื่นๆ ร้อยละ 1.8

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามสภาพกรมธรรม์

สภาพกรมธรรม์	จำนวน	ร้อยละ
ยังมีผลบังคับ	110	83.9
เลิกแล้ว	21	16.1
รวม	131	100.0

พบว่า ในจำนวนบุคลากรที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่สภาพกรมธรรม์ยังมีผลบังคับอยู่ ร้อยละ 83.9 และเป็นบุคลากรที่เคยทำประกันชีวิต แต่สภาพกรมธรรม์ได้ยกเลิกไปแล้ว คิดเป็นร้อยละ 16.1 มีสาเหตุเนื่องมาจาก

- การส่งเบี้ยประกัน เป็นภาระที่หนักเกินไป
- สถานะทางการเงินเปลี่ยนแปลงไม่สามารถชำระเบี้ยประกันต่อไปได้
- กรมธรรม์ครบกำหนด
- ไม่เห็นประโยชน์ของการทำประกันชีวิต แต่ที่ได้ทำประกันไว้ เพราะเห็นแก่ตัวแทน

ตาราง 12 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตจำแนกตามความคิดที่จะซื้อกรมธรรม์เพิ่ม

ความคิดที่จะซื้อกรมธรรม์เพิ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่คิด	80	61.1
คิด	48	36.6
ยังไม่ทราบ	3	2.3
รวม	131	100.0

พบว่าในการตัดสินใจว่าจะซื้อกรมธรรม์เพิ่มอีกหรือไม่ พบว่าส่วนใหญ่ไม่คิดที่จะซื้อเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 61.1 และมีร้อยละ 36.6 ที่คิดจะซื้อเพิ่ม ที่เหลือเป็นผู้ที่ยังไม่ทราบว่า จะซื้อเพิ่มหรือไม่ ร้อยละ 2.3

ตาราง 13 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามสาเหตุที่ไม่คิดซื้อกรมธรรม์เพิ่ม

สาเหตุที่ไม่คิดซื้อกรมธรรม์เพิ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อเพิ่มอีก	52	52.5
ต้องการไปลงทุนด้านอื่น	23	23.2
ไม่พอใจในบริการหลังการขายของตัวแทน	16	16.2
ไม่พอใจในบริการหลังการขายของบริษัท	8	8.1
รวม	99	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าส่วนใหญ่มาจากการคิดว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อเพิ่มอีก ร้อยละ 52.5 รองลงมาได้แก่ ความต้องการไปลงทุนด้านอื่น ร้อยละ 23.2 ไม่พอใจในบริการหลังการขายของตัวแทน ร้อยละ 16.2 และไม่พอใจในบริการหลังการขายของบริษัท ร้อยละ 8.1

ตาราง 14 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามสาเหตุที่ทำให้คิดที่จะซื้อกรมธรรม์เพิ่ม

สาเหตุที่คิดจะซื้อกรมธรรม์เพิ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการเพิ่มหลักประกันให้แก่ตัวเองและครอบครัว	41	58.6
พอใจในแบบประกันแบบใหม่ที่ตัวแทนนำมาเสนอขาย	9	12.9
พอใจในบริการของบริษัท	8	11.4
ต้องการได้รับการลดหย่อนภาษี	8	11.4
พอใจในบริการหลังการขาย	4	5.7
รวม	70	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าสาเหตุที่มีผู้ตอบสูงคือ ต้องการเพิ่มหลักประกันให้แก่ตัวเองและครอบครัว ร้อยละ 58.6 สาเหตุรองลงมาได้แก่ พพอใจในแบบประกันแบบใหม่ที่ตัวแทนนำมาเสนอขาย ร้อยละ 12.9 และร้อยละ 11.4 เป็นความพอใจในบริการของบริษัทและต้องการได้รับการลดหย่อนภาษี ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนที่เหลือร้อยละ 5.7 พพอใจในบริการหลังการขาย

(2) ความคิดเห็นทั่วไปที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันชีวิต

ตาราง 15 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต

ความคิดเห็นที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม	52	32.7
ทำเป็นงานอดิเรกเท่านั้น	41	25.8
เป็นคนที่มีความสามารถสูง	35	22.0
ไม่มีความจริงใจต่อลูกค้า	31	19.5
รวม	159	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้คำตอบมากกว่า 1 ข้อ

พบว่าความคิดเห็นที่มีผู้ตอบสูงสุดคือ ช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม ร้อยละ 32.7 รองลงมาคือ ร้อยละ 25.8 ทำเป็นงานอดิเรกเท่านั้น ร้อยละ 22.0 มองว่าตัวแทนเป็นคนที่มีความสามารถสูง และที่เหลื่อมมองว่าตัวแทนไม่มีความจริงใจต่อลูกค้า ร้อยละ 19.5

ตาราง 16 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามลักษณะบริการที่ผู้ทำประกันชีวิตต้องการได้รับจากตัวแทนประกันชีวิต

ลักษณะบริการที่ต้องการ ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
อธิบายในหลักการประกันชีวิตให้ลูกค้าได้เข้าใจ โดยละเอียดก่อนซื้อกรมธรรม์	95	22.2
มีการเยี่ยมเยียนติดต่อให้บริการลูกค้าหลังจากส่งมอบกรมธรรม์แล้ว	78	18.2
อธิบายถึง เอกสิทธิและ เงื่อนไขของกรมธรรม์ก่อนมีการส่งมอบให้ลูกค้า	77	18.0
อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงบริษัทและบริการที่ลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์ได้	69	16.1
อธิบายรายละเอียดของแบบประกันทุกแบบที่ตัวแทนเสนอขาย	56	13.1
รับผิดชอบในการเก็บส่งเบี้ยประกันจากลูกค้าให้กับบริษัท	53	12.4
รวม	428	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าบริการที่ผู้ทำประกันชีวิตต้องการได้รับที่สุดคือ คำอธิบายในหลักการประกันชีวิตให้ลูกค้าเข้าใจโดยละเอียดก่อนซื้อกรมธรรม์คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมา ต้องการให้มีการเยี่ยมเยียนติดต่อให้บริการลูกค้าหลังส่งมอบกรมธรรม์แล้ว ร้อยละ 18.2 ต้องให้มีการอธิบายถึง เอกสิทธิและ เงื่อนไขของกรมธรรม์ก่อนมีการส่งมอบให้ลูกค้า ร้อยละ 18.0 ควรมีการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงบริษัทและบริการที่ลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 13.1 และที่เหลือน้อยต้องให้ตัวแทนประกันชีวิตรับผิดชอบ ในการเก็บส่งเบี้ยประกันจากลูกค้าให้กับบริษัท

ตาราง 17 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต

ความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
มีฐานะมั่นคง	67	22.2
ชอบเอาเปรียบลูกค้าไม่จ่ายสินไหมหรือจ่ายช้า	59	45.0
มีฐานะไม่มั่นคง	5	3.8
รวม	131	100.0

พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นว่าบริษัทมีฐานะมั่นคง คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมาคือ
 ความคิดเห็นว่าบริษัทชอบเอาเปรียบลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 45.0 และที่เหลือมีความคิดเห็นว่า
 บริษัทมีฐานะไม่มั่นคง คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตาราง 18 แสดงจำนวนของบุคลากรตามที่ทำประกันชีวิตความคิดเห็นถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต

สิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
อัตราเบี้ยประกันชีวิต	73	36.5
ตัวแทนประกันชีวิต	56	28.0
แบบของการประกันชีวิต	54	27.0
บริษัทประกันชีวิต	17	8.5
รวม	131	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ สิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิตมากที่สุดคือ อัตราเบี้ยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือมีความคิดว่ ควรปรับปรุงด้านตัวแทนประกันชีวิตร้อยละ 28 ผู้ที่มีความคิดเห็นว่ควรปรับปรุงด้านแบบของการประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 27 และที่เหลือน้อยละ 8.5 เห็นว่ควรปรับปรุงบริษัทประกันชีวิต

4.3 ความคิดเห็นของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต

(1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

ตาราง 19 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิต

ความคิดเห็นต่อการทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ความมั่นคงปลอดภัยทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน	53	27.7
ต้องใช้ระยะเวลาเวลานานจึงจะได้รับผลประโยชน์	53	27.7
ไม่ชอบ	39	20.4
ไม่มีความเข้าใจในหลักการของการประกันชีวิต	17	8.9
ไม่มีประโยชน์สำหรับตัวเอง	16	8.5
เป็นการหลอกลวง	13	6.8
รวม	191	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดว่าการทำประกันชีวิตคือความมั่นคงปลอดภัยทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน และต้องใช้ระยะเวลาเวลานานจึงจะได้รับผลประโยชน์ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีผู้ที่ไม่ชอบทำการประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 20.4 ไม่มีความเข้าใจในหลักการของการประกันชีวิตร้อยละ 8.9 คิดว่าไม่มีประโยชน์สำหรับตัวเอง ร้อยละ 8.5 และที่เหลือน้อยร้อยละ 6.8 คิดว่าเป็นการหลอกลวง

ตาราง 20 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตจำแนกตามสาเหตุที่ยังไม่คิดทำประกันชีวิต

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเงินเหลือพอที่จะจ่ายเบี้ยประกัน	71	26.79
ยังไม่เห็นความจำเป็นสำหรับตนเองและครอบครัว	48	18.11
ต้องการนำเงินไปลงทุนด้านอื่น	37	13.96
ไม่เชื่อถือในหลักการประกันชีวิต	29	10.94
ไม่เชื่อถือในตัวแทน	25	9.44
ไม่เชื่อถือในบริษัท	23	8.68
อัตราดอกเบี้ยแพง	19	7.17
คิดว่าสุขภาพยังแข็งแรง	8	3.02
เป็นการแข่งตัวเอง	5	1.89
รวม	265	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการที่ไม่มีเงินเหลือพอที่จะจ่ายเบี้ยประกันร้อยละ 26.79 รองลงมา ยังไม่เห็นความจำเป็นสำหรับตนเองและครอบครัวร้อยละ 18.11 ต้องการนำเงินไปลงทุนด้านอื่นร้อยละ 13.96 ไม่เชื่อในหลักการประกันชีวิตร้อยละ 10.94 ไม่เชื่อถือในตัวแทนร้อยละ 9.44 ไม่เชื่อถือในบริษัทร้อยละ 8.68 อัตราดอกเบี้ยแพงร้อยละ 7.17 คิดว่าสุขภาพยังแข็งแรงร้อยละ 3.02 และที่เหลือน้อยร้อยละ 1.89 คิดว่าเป็นการแข่งตัวเอง

ตาราง 21 แสดงจำนวนของผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหากคิดจะทำประกันชีวิต

ผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีส่วนร่วม	จำนวน	ร้อยละ
คู่สมรส	57	37.76
ญาติพี่น้อง	41	27.15
บุตร	24	15.89
คนที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทนี้มาก่อน	15	9.93
เพื่อน	8	5.30
ผู้ร่วมงาน	6	3.97
รวม	151	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผู้ที่มีอิทธิพลหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหากคิดจะทำประกันชีวิต ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.76 คือคู่สมรส รองลงมาคือ ญาติพี่น้อง ร้อยละ 27.15 บุตรร้อยละ 15.89 คนที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทนี้มาก่อน ร้อยละ 9.93 เพื่อนร้อยละ 5.30 และที่เหลือเป็นผู้ร่วมงานร้อยละ 3.97

ตาราง 22 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตตามความคิดเห็นที่จะเลือกซื้อ
กรมธรรม์จากบริษัทหรือจากตัวแทนหากคิดจะทำประกันชีวิต

ความคิดเห็นที่จะซื้อกรมธรรม์	จำนวน	ร้อยละ
จากบริษัทประกันชีวิตโดยตรง	96	63.2
จากตัวแทนประกันชีวิต	56	36.8
รวม	152	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าบุคลากรที่คิดจะซื้อกรมธรรม์จากบริษัทประกันชีวิตโดยตรง คิดเป็นร้อยละ
63.2 สำหรับผู้ที่คิดจะซื้อจากตัวแทนประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 36.8

ตาราง 23 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต จะเลือกซื้อกรมธรรม์จากบริษัท
ประกันชีวิตโดยตรง

สาเหตุที่จะเลือกซื้อจากบริษัทโดยตรง	จำนวน	ร้อยละ
ได้เห็นโฆษณาของบริษัท	40	37.38
ไม่ไว้วางใจในตัวแทน	37	34.58
คิดว่าจะได้รับผลประโยชน์มากกว่า	30	28.04
รวม	107	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าสาเหตุที่ทำให้เลือกซื้อจากบริษัทมากที่สุดคือ การได้เห็นโฆษณาของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.38 รองลงมาได้แก่สาเหตุที่ไม่ไว้วางใจในตัวแทน คิดเป็นร้อยละ 34.58 และสาเหตุที่คิดว่าจะได้รับผลประโยชน์มากกว่าที่จะซื้อกับตัวแทน คิดเป็นร้อยละ 28.04

ตาราง 24 แสดงจำนวนของบุคคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตจะเลือกซื้อกรมธรรม์จากตัวแทนประกันชีวิต

สาเหตุที่จะเลือกซื้อจากตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้อง ไปติดต่อเอง	30	40.5
คิดว่าจะ ได้รับคำแนะนำและบริการที่ดีกว่า	27	36.5
เพื่อนหรือญาติแนะนำ	10	13.5
คิดว่าจะ ได้ข้อมูลที่ดีกว่า	7	9.5
รวม	74	100.0

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่คือ ไม่ต้องไปติดต่อเอง คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาได้แก่ คิดว่าจะ ได้รับคำแนะนำบริการที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยการที่เพื่อนหรือญาติแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 13.5 และคิดว่าจะ ได้รับข้อมูลที่ดีกว่า ร้อยละ 9.5

(2) ความคิดเห็นทั่วไปที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันชีวิต

ตาราง 25 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิตเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต

ความคิดเห็นต่อบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
มีฐานะมั่นคง	68	44.74
ชอบเอาเปรียบลูกค้า ไม่ยอมจ่ายสินไหมหรือจ่ายช้า	68	44.74
มีฐานะไม่มั่นคง	16	9.4
รวม	152	100.0

พบว่ามีความคิดเห็นว่าบริษัทมีฐานะมั่นคงและชอบเอาเปรียบลูกค้า ไม่ยอมจ่ายสินไหม หรือจ่ายช้า มีจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 44.74 และคิดว่าบริษัทมีฐานะไม่มั่นคง ร้อยละ 10.52

ตาราง 26 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต

ความคิดเห็นที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ทำเป็นงานอดิเรกเท่านั้น	58	34.3
ช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม	42	24.9
ไม่มีความจริงใจต่อลูกค้า	40	23.7
เป็นคนที่มีความสามารถสูง	29	17.1
รวม	169	100.00

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าส่วนใหญ่คิดว่าตัวแทนทำเป็นงานอดิเรกเท่านั้น ร้อยละ 34.3 รองลงมาคิดว่าเป็นการช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม ร้อยละ 24.9 ไม่มีความจริงใจต่อลูกค้า ร้อยละ 23.7 และคิดว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง เพียงร้อยละ 17.1 ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกลุ่มที่ทำประกันชีวิตในตาราง 15 แล้วผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วถึงร้อยละ 32.7 มีความคิดเห็นว่าตัวแทนช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม ดังได้แสดงการเปรียบเทียบทั้งสองกลุ่มไว้ในตาราง 28

ตาราง 27 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำประกันชีวิต เกี่ยวกับสาเหตุที่มาของการเกิด
ภาพพจน์ไม่ดีต่อบริษัทประกันชีวิต

สาเหตุที่มาของการเกิดภาพพจน์ไม่ดีต่อบริษัทประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทนที่ไปเสนอขายได้ให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ลูกค้า	75	43.4
ความไม่เข้าใจในขอบเขตความรับผิดชอบ	59	34.1
ตัวบริษัทเอง	39	22.5
รวม	173	100.00

อ้างอิงตาราง 25 เมื่อสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต พบว่า
บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าบริษัทชอบเอาเปรียบลูกค้า ไม่ยอมจ่ายสินไหมหรือจ่ายช้า ซึ่งเป็นสาเหตุที่
ทำให้เกิดภาพพจน์ไม่ดีต่อบริษัท ผู้วิจัยจึงได้สอบถามถึงสาเหตุของการเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีเหล่านั้น
จากการวิเคราะห์พบว่า มีผู้ตอบที่คิดว่าตัวแทนที่ไปเสนอขายได้ให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ลูกค้า คิด
เป็นร้อยละ 43.4 สาเหตุรองลงมาคือ ความไม่เข้าใจขอบเขตความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ
34.1 และผู้ที่คิดว่าเกิดจากตัวบริษัทเอง คิดเป็นร้อยละ 22.5

ตาราง 28 แสดงจำนวนของบุคลากรที่ไม่ได้ทำประกันชีวิต ถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต

สิ่งที่ควรปรับปรุง	จำนวน	ร้อยละ
อัตราเบี้ยประกันชีวิต	79	31.7
แบบของการประกันชีวิต	69	27.7
ตัวแทนประกันชีวิต	67	26.9
บริษัทประกันชีวิต	34	13.7
รวม	249	100.00

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิตมากที่สุดคือ อัตราเบี้ยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงแบบของการประกันชีวิต ร้อยละ 27.7 ปรับปรุงด้านตัวแทนประกันชีวิต ร้อยละ 26.9 และที่เหลือน้อยละ 13.7 เห็นว่าควรปรับปรุงบริษัทประกันชีวิต เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ทำประกันชีวิต จากตาราง 18 พบว่ามีความคิดเห็นเหมือนกันทั้ง 2 กลุ่ม ว่าควรปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันชีวิตมากที่สุดเป็นอันดับแรก

4.4 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 6 และ 20 พบว่า มีการแสดงเหตุผลของผู้ที่ทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิต โดยผู้ที่ทำประกันชีวิตให้เหตุผลว่า ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว เป็นลำดับที่ 1 ส่วนผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิตให้เหตุผลว่า ไม่มีเงินเหลือพอที่จะจ่ายเบี้ยประกัน เป็นลำดับที่ 1 สำหรับเหตุผลที่ต้องการนำเงินเบี้ยประกันไปลงทุนด้านอื่น นั้น มีความถ้อยอยู่ในลำดับที่ 3 จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานที่กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลากรไม่ทำประกันชีวิต เพราะต้องการนำเงินเบี้ยประกันไปลงทุนด้านอื่นนั้น ไม่ใช่ประเด็นหลัก

สำหรับในส่วนของผู้ที่ทำประกันชีวิต พบว่า สาเหตุหลักคือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรที่จะศึกษาต่อไปว่า ในประเด็นนี้เมื่อวิเคราะห์แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา, รายได้, อาชีพ) มีความเห็นที่แตกต่างกันหรือไม่

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สาเหตุที่ทำประกันชีวิตไม่ขึ้นกับ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ



ตาราง 29 สรุปรูปผลการทดสอบสมมติฐานของสาเหตุที่ทำประกันชีวิต และไม่ทำประกันชีวิต แยกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม

กลุ่มบุคลากร		df	ผลการทดสอบสมมติฐาน *
บุคลากรที่ทำประกันชีวิต			
เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตไม่ขึ้นกับอาชีพ	6.5259	7	Non-sig
เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตไม่ขึ้นกับกับ	35.3699	35	Non-sig
ระดับการศึกษา			
เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตไม่ขึ้นกับรายได้	29.1619	35	Non-sig

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปรูปผลการทดสอบสมมติฐานของสาเหตุที่ทำประกันชีวิต แยกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมพบว่า มูลเหตุจูงใจของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต กับอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่ขึ้นต่อกัน รายละเอียดตามตารางที่ 30-32

ตาราง 30 แสดงเหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตแยกตามอาชีพ

เหตุจูงใจ	อาชีพ		
	ข้าราชการ	ลูกจ้าง	รวม
ต้องการความมั่นคงปลอดภัย	69	24	93
เกรงใจตัวแทน	11	6	17
พอใจเบี้ยประกัน	4	3	7
พอใจแบบประกัน	5	0	5
พอใจบริษัท	3	1	4
ได้รับประโยชน์จากการลดหย่อนภาษี	3	0	3
เกรงใจคนแนะนำ	2	0	2
เนื่องจากการกั๊กหรือค่าประกัน	1	0	1
รวม	98	34	132

หมายเหตุ เป็นการคิดเฉพาะผู้ให้เหตุผลเป็นลำดับที่ 1 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตกับอาชีพ สามารถนำมาวิเคราะห์ Chi-square test ซึ่งอาจเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต ไม่ขึ้นกับอาชีพ

H_1 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต ขึ้นอยู่กับอาชีพ

วิเคราะห์ Chi-Square Test ได้เท่ากับ

$$= 6.5259 \quad df = 7$$

ณ ระดับนัยสำคัญ = 0.05 df = 7 ค่าสถิติของ χ^2 จากตาราง คือ 14.07

เนื่องจากค่า χ^2 ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าสถิติของ χ^2 จากตาราง

ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ว่า เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตกับอาชีพ ไม่ขึ้นต่อกัน

ตาราง 31 แสดงเหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตแยกตามระดับการศึกษา

เหตุจูงใจ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา	มัธยม	อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	กำลังศึกษาต่อ	
ต้องการความมั่นคง							
ปลอดภัย	4	13	16	45	8	7	93
เกรงใจตัวแทน	0	3	1	10	3	0	17
พอใจเบี้ยประกัน	0	2	1	3	1	0	7
พอใจแบบประกัน	0	0	0	4	1	2	5
พอใจบริษัท	0	1	1	2	0	0	4
ได้รับประโยชน์							
จากการลดหย่อนภาษี	0	0	1	1	0	1	3
เกรงใจคนแนะนำ	0	0	0	1	1	0	2
เนื่องจากการกู้ยืมหรือ ค้ำประกัน	0	0	1	0	0	0	1
รวม	4	19	21	66	14	8	132

หมายเหตุ เป็นการคิดเฉพาะผู้ให้เหตุผลเป็นลำดับที่ 1

เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิต ของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตแยกตามระดับการศึกษา สามารถนำมาวิเคราะห์ Chi-Square Test ซึ่งอาจเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต ไม่ขึ้นกับระดับการศึกษา

H_1 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา

วิเคราะห์ค่า Chi-Square Test ได้เท่ากับ

$$35.3699 \quad df = 35$$

ณ ระดับนัยสำคัญ = 0.05 $df = 35$ ค่าสถิติของ χ^2 จากตารางคือ 49.8

เนื่องจากค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าสถิติของ χ^2 จากตาราง ดังนั้น

จึงยอมรับ H_0 ที่ว่าเหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต กับระดับการศึกษา เป็นอิสระต่อกัน



ตาราง 32 แสดงเหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตแยกตามรายได้

เหตุจูงใจ	ระดับรายได้					รวม
	ต่ำกว่า 3,000	3,001- 5,000	5,001- 7,000	7,001- 9,000	9,001- 11,000 ขึ้นไป	
ต้องการความมั่นคง						
ปลอดภัย	1	14	13	10	13	42
เกรงใจตัวแทน	0	1	1	4	1	10
พอใจเบี้ยประกัน	0	2	1	0	2	7
พอใจแบบประกัน	0	0	0	0	0	5
พอใจบริษัท	0	1	1	0	0	2
ได้รับประโยชน์						
จากการลดหย่อนภาษี	0	0	0	0	1	2
เกรงใจคนแนะนำ	0	0	1	0	0	1
เนื่องจากการกู้ยืมหรือ ค้าประกัน	0	0	1	0	0	0
รวม	1	18	18	14	17	64
						132

หมายเหตุ เป็นการคิดเฉพาะผู้ให้เหตุผลเป็นลำดับ 1

เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตแยกตามรายได้ สามารถนำมาวิเคราะห์ Chi-square test ซึ่งอาจเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตไม่ขึ้นกับรายได้

H_1 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตขึ้นกับรายได้

วิเคราะห์ค่า Chi-square test ได้เท่ากับ

$$= 29.1619 \quad df = 35$$

ณ ระดับนัยสำคัญ $= 0.05$ $df = 35$ ค่าสถิติของ χ^2 จากตารางคือ 49.8

เนื่องจากค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าสถิติของ χ^2 จากตาราง ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ว่าเหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิตกับรายได้เป็นอิสระต่อกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ (SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

สรุปผลการวิจัย (Summary)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงมูลเหตุจูงใจในการทำประกันชีวิต และไม่ทำประกันชีวิตของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสวัสดิการของโรงพยาบาล ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต การวิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง 283 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติ Chi-Square ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 ด้านสถานภาพส่วนบุคคล

จากการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สมรสแล้ว ตำแหน่งข้าราชการ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือนสูงกว่า 11,000 บาท

5.2 เหตุจูงใจในการทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต

จากการศึกษาพบว่า เหตุจูงใจที่สำคัญในการทำประกันชีวิต คือ ความต้องการเพิ่มหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 70.45

5.3 การทดสอบสมมติฐานของเหตุจูงใจที่ทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต ปัจจัยต่างๆ

ในกลุ่มบุคลากรที่ทำประกันชีวิต ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา กับเหตุจูงใจในการทำประกันชีวิต โดยประเด็นหลักคือ เหตุจูงใจ

ในการทำประกันชีวิตเป็นการเพิ่มหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัว และเมื่อทำการทดสอบสมมุติฐานแยกตามปัจจัยด้าน อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.4 สาเหตุที่ไม่คิดทำประกันชีวิตของบุคลากรที่ไม่เคยทำประกันชีวิต

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรยังไม่คิดทำประกันชีวิต 4 ลำดับแรกคือ ไม่มีเงินเหลือพอที่จะจ่ายเบี้ยประกัน ร้อยละ 26.79 รองลงมา ยังไม่มีความจำเป็นสำหรับตนเอง ร้อยละ 18.11 ต้องการเงินไปลงทุนด้านอื่น ร้อยละ 13.96 ไม่เชื่อถือในการทำประกันชีวิต ร้อยละ 10.94

5.5 ความคิดเห็น โดยทั่วไปของบุคลากรที่มีต่อการทำประกันชีวิต และผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันชีวิต

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่ทำประกันชีวิต และยังไม่ทำประกันชีวิตพบว่า

- (1) บุคลากรทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่คิดว่าการทำประกันชีวิต คือความมั่นคงปลอดภัยที่ทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน และเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในด้านเบี้ยประกันชีวิตมากที่สุด
- (2) บุคลากรที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่าบริษัทประกันชีวิตมีฐานะมั่นคง แต่กลุ่มบุคลากรที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่าบริษัทประกันชีวิตเอาเปรียบลูกค้า ไม่ยอมจ่ายค่าสินไหมหรือจ่ายช้าและสาเหตุที่ทำให้เกิดภาพพจน์ไม่ดีต่อบริษัทประกันชีวิตของบุคลากรที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนที่ไปเสนอขายให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ลูกค้า
- (3) บุคลากรที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตทำงานด้านนี้เป็นงานอดิเรกเท่านั้น ซึ่งต่างจากบุคลากรที่ทำประกันชีวิตแล้วกลับเห็นว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม

5.6 ข้อเสนอแนะของบุคลากรถึงสิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต

จากการสอบถามบุคลากรถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งผู้วิจัยได้สอบถามถึงข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต ไปยังผู้ที่ทำประกันชีวิตและยัง

ไม่ได้ทำประกันชีวิต ได้ข้อเสนอแนะดังนี้

การสรุปข้อเสนอแนะนี้ทำ โดยการรวมข้อเสนอแนะทั้งผู้ทำและไม่เคยทำประกันชีวิต เนื่องจากข้อเสนอแนะที่ได้มามีลักษณะคล้ายคลึงกันทั้งสองกลุ่ม ข้อเสนอแนะต่างๆสามารถแยกได้เป็นข้อเสนอทางด้านตัวแทนประกันชีวิต อัตราเบี้ยประกันชีวิต แบบประกันชีวิต และบริษัทประกันชีวิต ซึ่งสามารถสรุปรวบรวมได้ดังนี้

5.6.1 ข้อเสนอแนะด้านตัวแทนประกันชีวิต

- (1) ตัวแทนควรได้รับการอบรมความรู้ เกี่ยวกับการประกันชีวิต และแบบของกรมธรรม์ก่อนออกติดต่อลูกค้า
- (2) ตัวแทนต้องมีความจริงใจและมีความซื่อสัตย์
- (3) ตัวแทนควรมีความรู้ มีมาตรฐาน โดยมีการกำหนดการศึกษาขั้นต่ำให้สูงขึ้น
- (4) ควรมีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันในการเก็บเบี้ยประกันและมีการติดตามให้บริการสม่ำเสมอ
- (5) ตัวแทนควรเสนอสิ่งที่เป็นจริงต่อลูกค้า เกี่ยวกับข้อดีหรือข้อเสียของการทำประกันชีวิต เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจด้วยความสมัครใจและเข้าใจในกฎเกณฑ์ของการทำประกันชีวิตอย่างถูกต้อง
- (6) ตัวแทนควรอธิบายถึงขอบเขตการจ่ายสินไหมของบริษัท ให้ลูกค้าเข้าใจก่อนทำประกันและควรอธิบายเงื่อนไขในการจ่ายสินไหมกรณีที่เกิดเงื่อนไขในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ทำให้บริษัทไม่จ่ายเงินประกันให้

5.6.2 ข้อเสนอแนะด้านอัตราเบี้ยประกันชีวิต

- (1) ควรลดอัตราเบี้ยประกันที่ต่างอายุกัน ให้ใกล้เคียงกันมากกว่านี้
- (2) ควรมีอัตราเบี้ยประกันชีวิตในอัตราต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้เหมาะสม
- (3) ปรับเบี้ยประกันและเพิ่มชนิดของกรมธรรม์ เพื่อจูงใจผู้เอาประกันในแง่ของสิทธิประโยชน์และภาระการจ่ายเบี้ยประกัน
- (4) อัตราเบี้ยประกันควรลดลงหรือจ่ายเพิ่มเป็นเงินสะสม ในกรณีที่เป็นการทำประกันชีวิตแบบสะสม

(5) ควรลดค่านายหน้า (commission) เพราะในปัจจุบันอัตราเบี้ยประกันชีวิตสูงมาก เพราะมีการให้ค่านายหน้าแก่ตัวแทนในอัตราที่สูง ดังนั้นจึงควรลดค่านายหน้าลง เพื่อให้เบี้ยประกันชีวิตลูกค้าลดลง เพื่อประโยชน์ของประชาชนทั่วไปที่จะสามารถสร้างสวัสดิการแก่ตนเอง

5.6.3 ข้อเสนอแนะด้านแบบของการประกันชีวิต

- (1) เพิ่มผลประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าเดิม ในอัตราที่ไม่เอาเปรียบมากกว่าที่เป็นอยู่
- (2) ควรให้มีแบบประกันมากแบบที่ให้ผลตอบแทนต่าง ๆ กัน
- (3) ควรแนะนำให้ลูกค้ารู้จักแบบการประกันต่างๆ ก่อนตัดสินใจทำประกัน เพื่อเลือกแบบการประกันให้เหมาะสมแก่ตนเอง จะทำให้น่าสนใจมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนด้านอื่นๆ
- (4) แบบของการประกันชีวิต ควรมีสั่งเบี้ยประกันในรูปของเงินสะสมรายปี
- (5) ปรับปรุงเงื่อนไขต่างๆ ในกรมธรรม์ให้รัดกุม กระชับ อ่านแล้วเข้าใจง่ายถึงผลประโยชน์และความคุ้มครองที่ลูกค้าจะได้รับ

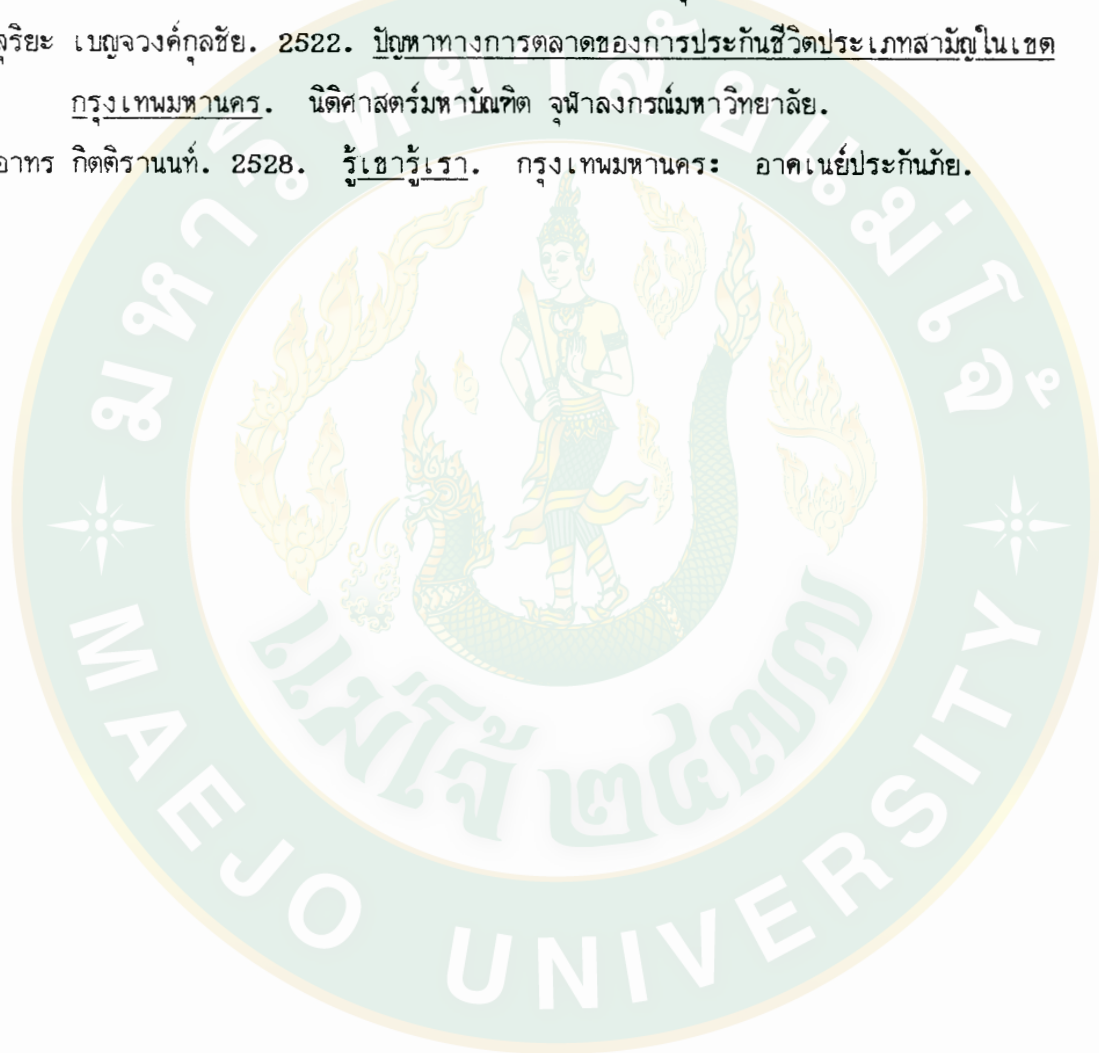
5.6.4 ข้อเสนอแนะด้านบริษัทประกันชีวิต

- (1) บริษัทควรมีความซื่อตรงต่อลูกค้า ปฏิบัติตามเงื่อนไข มีการให้รายละเอียดความรับผิดชอบของบริษัทต่อลูกค้าอย่างชัดเจน
- (2) บริษัทควรสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้เกิดขึ้นโดยวิธีการต่างๆ อาจเป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้เป็นที่รู้จักในแง่ของภาพลักษณ์ ลักษณะงาน รูปแบบต่างๆ ของการประกันชีวิต สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้าเข้าใจบริษัทและรูปแบบของการประกัน เป็นการสร้างพื้นฐานความต้องการทำประกันชีวิตที่แท้จริง
- (3) บริษัทควรปรับปรุงการจ่ายค่าสินไหมและการบริการ โดยมีความสะดวก รวดเร็ว ซื่อตรงไม่เอาเปรียบ
- (4) บริษัทควรปลูกฝังความจริงใจและซื่อสัตย์แก่ตัวแทนประกันชีวิต รวมทั้งสอดส่องพฤติกรรมของตัวแทนอย่างเข้มงวด
- (5) บริษัทควรขยายระยะเวลาผ่อนในการชำระเบี้ยประกัน ในกรณีที่ย่ำระช้ำกว่ากำหนด บริษัทก็ไม่ควรยกเลิกกรมธรรม์ หรือตัดสิทธิ์ในการคุ้มครองบางประการออก
- (6) บริษัทควรมีส่วนร่วมในสังคม เพื่อสร้างค่านิยมและก่อให้เกิดศรัทธาต่อประชาชนทั่วไป เป็นการเสริมสร้างความมั่นคงและภาพพจน์ของบริษัท

บรรณานุกรม

- จรินทร์ เทควานิช. 2535. เงิน ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร: ซี เอ็ด ยูเคชั่น.
- นราศรี ไววนิชกุล. 2525. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรเลง ทับเที่ยง. 2527. "การจัดองค์การบริษัทประกันชีวิต". กรุงเทพมหานคร: สมาคมประกันชีวิตไทย.
- บรรเลง ทับเที่ยง. 2527. ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตและประกันวินาศภัย. สมาคมประกันชีวิตไทย.
- ประชุม สุวดี. 2527. การวิเคราะห์เชิงสถิติ. เล่ม 2. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรประเสริฐ.
- ฝ่ายวิจัยและวางแผน. 2529. "ตารางแสดงส่วนแบ่งตลาดประกันชีวิต ปี 2524-2528". บริษัทอาคเนย์ประกันภัย จำกัด.
- ผู้จัดการรายวัน ฉบับที่ 27. กรุงเทพมหานคร: น. 16 2538.
- พิสิษฐ์ ศุยะวณิช. 2521. ประวัติศาสตร์ประกันชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมบริษัทอินเตอร์ไลฟ์ จำกัด.
- วานิช พลวงกาญจน์. 2527. การประกันชีวิต. การวางแผนการเงินสำหรับครอบครัว. กรุงเทพมหานคร: อาเซียนพับลิชชิงค์ัมปานี.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. 2534. ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการประกันชีวิต. กรุงเทพมหานคร: วารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองบังคับคดีล้มละลาย กระทรวงยุติธรรม. 2507. สถิติคดี. (ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์).
- สำนักงานประกันภัยกระทรวงพาณิชย์และสมาคมประกันชีวิตไทย. 2520. หลักทรัพย์ที่ทุกคนมั่นใจ คือประกันชีวิต. (ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์).

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2535. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2525-2529. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุธรรม พงษ์ลำราญ. 2521. หลักการประกันชีวิต. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. 2534. ระเบียบวิธีการวิจัยตลาดเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: ปรกาศพณิช.
- ทวีป ศิริวิศมี. 2534. วิธีวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุริยะ บุญจวงค์กุลชัย. 2522. ปัญหาทางการตลาดของการประกันชีวิตประเภทสามัญในเขตกรุงเทพมหานคร. นิตยสารธรรมทานันท์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาทร กิตติรานนท์. 2528. รู้เขารู้เรา. กรุงเทพมหานคร: อากเนย์ประกันภัย.





ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

ข้าพเจ้า นางดารา แสงบุญเรือง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร M.B.A. ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะธุรกิจการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ ได้จัดทำปัญหาพิเศษปัญหาพิเศษในหัวข้อเรื่อง "ความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อการทำประกันชีวิต" ความมุ่งหมายของการทำปัญหาพิเศษในเรื่องนี้ นอกจากจะใช้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาแล้ว ผลของการวิจัยที่ได้รับยังใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันชีวิตและต่อผู้ทำประกันชีวิตร่วมกันทั้งสองฝ่าย

ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามนี้ และการวิจัยนี้จะได้รับประโยชน์สูงสุดเมื่อคำตอบที่ท่านให้นั้น ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านโดยแท้จริง คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยนำเสนอผลเป็นส่วนรวมมิใช่รายบุคคลหรือเฉพาะแห่ง จึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่านเองหรือต่อการประกอบอาชีพของท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล มี 8 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ที่เคยทำประกันชีวิต ที่มีต่อการทำประกันชีวิต มี 15 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ที่ไม่เคยทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิต มี 8 ข้อ

จึงเรียนมาเพื่อได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบถ้วน เพื่อที่จะทำให้การวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย และข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

นางดารา แสงบุญเรือง
ผู้วิจัย



คำถามชุดที่ 1

แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อการทำประกันชีวิต

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง () ที่กำหนดไว้เพียง 1 ช่อง หรือมากกว่า ถ้าได้ระบุไว้ว่า
สามารถตอบได้มากกว่า 1 ช่อง และเสนอข้อคิดเห็นในช่องที่เว้นว่างไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21-30 ปี
() 3. 31-40 ปี () 4. 41-50 ปี
() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. จำนวนบุตรคน

5. อาชีพ

- () 1. รับราชการ () 2. ลูกจ้าง

6. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. อาชีวศึกษา () 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท
() 3. 5,001-7,000 บาท () 4. 7,001-9,000 บาท
() 5. 9,001-11,000 บาท () 6. สูงกว่า 11,000 บาทขึ้นไป

8. ท่านเคยทำประกันชีวิตหรือไม่

- () 1. เคย () 2. ไม่เคย

(กรุณาตอบคำถามชุดที่ 1)

(กรุณาตอบคำถามชุดที่ 2)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ที่เคยทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิต

1. ท่านทำประกันชีวิตไว้กับบริษัท

<input type="checkbox"/> 1. เอ.ไอ.เอ	<input type="checkbox"/> 4. เมืองไทยประกันชีวิต
<input type="checkbox"/> 2. ศรีอยุธยา	<input type="checkbox"/> 5. ไทยสมุทรประกันภัย
<input type="checkbox"/> 3. ไทยประกันชีวิต	<input type="checkbox"/> 6. ไทยพาณิชย์ประกันภัย

2. ท่านคิดว่าการทำประกันชีวิตให้อะไรแก่ท่านบ้าง? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน	
<input type="checkbox"/> 2. การออมทรัพย์อย่างหนึ่ง	
<input type="checkbox"/> 3. ได้รับผลประโยชน์แต่ต้องใช้เวลานาน	
<input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)	

3. บุคคลที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์

<input type="checkbox"/> 1. คู่สมรส	<input type="checkbox"/> 4. เพื่อน
<input type="checkbox"/> 2. ผู้ร่วมงาน	<input type="checkbox"/> 5.ญาติพี่น้อง
<input type="checkbox"/> 3. บุตร	<input type="checkbox"/> 6. คนที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทนี้มาก่อน
	<input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ท่านติดต่อซื้อกรมธรรม์กับ

<input type="checkbox"/> 1. ตัวแทนประกันชีวิต	
---	--

การที่ท่านซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนเนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. พอใจในคำชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ	
<input type="checkbox"/> 2. ความเกรงใจจากการรู้จักตัวแทนเป็นการส่วนตัว	
<input type="checkbox"/> 3. ตัดความคาญในการติดตามขายของตัวแทน	
<input type="checkbox"/> 4. อิทธิพลจากคนรู้จักที่แนะนำตัวแทน	
<input type="checkbox"/> 5. คาดว่าจะได้รับบริการที่ดี	
<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)	

- () 2. บริษัทโดยตรง
 หากท่านเลือกติดต่อซื้อกรมธรรม์จากบริษัทโดยตรงเนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () 1. ไม่ไว้วางใจในตัวแทน
 () 2. ได้เห็นโฆษณาของบริษัท
 () 3. กู้เงินจากสถาบันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท
 () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
- () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. การที่ท่านทำประกันชีวิต ตัวแทนได้ติดต่อกับท่านโดยวิธีใด
 () 1. รู้จักตัวแทนเป็นการส่วนตัว
 () 2. ตัวแทนมาขอพบโดยที่ไม่รู้จักและไม่มีใครแนะนำมา
 () 3. คนรู้จักแนะนำมา
6. จากข้อ 5 ถ้าท่านเลือกข้อ คนรู้จักแนะนำมา คนที่แนะนำนั้นมีความสัมพันธ์กับท่านในฐานะใด
 () 1. เจ้าหน้าที่ธนาคาร/สถาบันการเงิน
 () 2. เพื่อนร่วมงาน
 () 3. ครู-อาจารย์
 () 4.ญาติพี่น้อง
 () 5. เพื่อนสนิท
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)
7. ก่อนที่ท่านจะทำประกัน ตัวแทนได้มาติดต่อกับท่านเป็นจำนวนกี่ครั้ง
 (โปรดระบุ)ครั้ง
8. เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิต (เรียงลำดับความสำคัญ 1,2,3)
 () 1. ต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตัวเองและครอบครัว
 () 2. เกรงใจตัวแทน () 3. เกรงใจคนที่แนะนำมา
 () 4. พอใจบริษัท () 5. พอใจตัวแทน
 () 6. พอใจแบบประกัน () 7. พอใจเบี้ยประกันชีวิต
 () 8. สืบเนื่องจากการกู้ยืมหรือการค้าประกัน
 () 9. เห็นว่าได้รับประโยชน์จากการลดหย่อนภาษี
 () 10. เบี้ยประกันชีวิตที่ได้ชำระไปแล้วไม่อยู่ในข่ายที่จะต้องถูกบังคับชำระหนี้
 () 11. อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ปัจจุบันกรรมธรรม์ประกันชีวิตของท่าน

- () 1. ยังมีผลบังคับอยู่ () 2. เลิกแล้ว
() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

10. ท่านคิดว่าซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มอีกหรือไม่

- () 1. คิด

สาเหตุที่ท่านคิดจะซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มอีกเพราะ

- () 1. ต้องการเพิ่มหลักประกันให้แก่ตัวเองและครอบครัว
() 2. พอใจในบริการหลังการขายของตัวแทน
() 3. พอใจในการให้บริการของบริษัท
() 4. ต้องการได้รับการลดหย่อนทางด้านภาษี
() 5. พอใจในแบบประกันแบบใหม่ที่มีตัวแทนมาเสนอขาย

- () 2. ไม่คิด

สาเหตุที่ท่านไม่คิดซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มอีกเพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ไม่พอใจในบริการหลังการขายของตัวแทน
() 2. ไม่พอใจในบริการหลังการขายของบริษัท
() 3. ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อเพิ่มอีก
() 4. ต้องการไปลงทุนด้านอื่น

- () 3. ยังไม่ทราบสาเหตุ

11. ท่านมีความคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- () 1. ให้บริการหลังการขายไม่ดีเท่าที่ควร
() 2. เป็นคนที่มีความสามารถสูง
() 3. ทำเป็นงานอดิเรกเท่านั้น
() 4. ไม่มีความจริงใจต่อลูกค้า

12. ถ้าท่านเลิกทำประกันชีวิตแล้ว สาเหตุสำคัญที่สุดในการที่เลิกทำเป็นเพราะ (กรุณาใส่เครื่องหมายเลขตามลำดับความสำคัญ 1, 2, 3,.....)
- () 1. การส่งเบี้ยประกันเป็นภาระที่หนักเกินไปสำหรับท่าน
 - () 2. สถานะทางการเงินเปลี่ยนแปลงไปไม่สามารถชำระเบี้ยประกันต่อไปได้
 - () 3. รู้สึกว่าแบบประกันไม่เหมาะสม
 - () 4. รอตัวแทนประกันชีวิตมาเก็บเบี้ยประกันแล้วไม่มา
 - () 5. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันชีวิตไปแล้วไม่ส่งให้บริษัท
 - () 6. ตัวแทนอื่นเปลี่ยนบริษัทหรือเลิกทำเพื่อทำประกันแบบใหม่
 - () 7. มีตัวแทนอื่นมาแนะนำให้เลิกเพื่อทำประกันแบบใหม่
 - () 8. เกิดความไม่มั่นใจในฐานะหรือชื่อเสียงบริษัท
 - () 9. ไม่เห็นประโยชน์ของการทำประกันชีวิต แต่ที่ได้ทำประกันไว้เพราะเห็นแก่ตัวแทน หรือเห็นแก่คนที่แนะนำตัวแทนมา
 - () 10. หมดภาระในเรื่องการกู้ยืมหรือการค้ำประกัน
13. ท่านอยากให้ตัวแทนประกันชีวิตบริการท่านอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. อธิบายในหลักการประกันชีวิตให้ลูกค้าเข้าใจโดยละเอียดก่อนซื้อกรมธรรม์
 - () 2. อธิบายรายละเอียดของแบบประกันทุกแบบที่เสนอขาย
 - () 3. รับผิดชอบในการเก็บส่งเบี้ยประกันจากลูกค้าให้บริษัท
 - () 4. อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงบริษัทและบริการที่ลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์
 - () 5. อธิบายถึงเอกสารหรือเงื่อนไขของกรมธรรม์ก่อนมีการส่งมอบให้ลูกค้า
 - () 6. มีการเยี่ยมเยียนติดต่อให้บริการลูกค้าหลังจากส่งมอบกรมธรรม์แล้ว
14. ท่านคิดว่าปัจจุบันบริษัทประกันชีวิต โดยทั่วไปเป็นอย่างไร
- () 1. มีฐานะมั่นคง
 - () 2. มีฐานะไม่มั่นคง
 - () 3. ชอบเอาเปรียบลูกค้าไม่ยอมจ่ายค่าสินไหมหรือจ่ายช้า
15. ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตควรมีการปรับปรุงในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. บริษัทประกันชีวิต
 - () 2. ตัวแทนประกันชีวิต
 - () 3. แบบของการประกันชีวิต
 - () 4. อัตราเบี้ยประกันชีวิต



คำถามชุดที่ 2

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ที่ไม่เคยทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิต

1. ท่านมีความคิดเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. เป็นความมั่นคงปลอดภัยทำให้ครอบครัวมีหลักประกัน
 - () 2. ไม่เกิดประโยชน์สำหรับตนเอง
 - () 3. ต้องใช้ระยะเวลาในการได้รับผลประโยชน์
 - () 4. ไม่มีความเข้าใจในหลักการของการประกันชีวิต
 - () 5. เป็นการหลอกลวง
 - () 6. ไม่ชอบ
2. สมมติว่าท่านคิดจะทำประกันชีวิต ผู้ที่จะมีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลในการตัดสินใจของท่านคือ
 - () 1. คู่สมรส
 - () 2. ผู้ร่วมงาน
 - () 3. บุตร
 - () 4. เพื่อน
 - () 5.ญาติพี่น้อง
 - () 6. คนที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทนี้มาก่อน
3. สาเหตุสำคัญที่ทำให้ท่านยังไม่คิดจะทำประกันชีวิตคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () 1. ยังไม่เห็นความจำเป็นสำหรับตัวเอง/ครอบครัว
 - () 2. ไม่เชื่อถือในบริษัท
 - () 3. ไม่เชื่อถือตัวแทนที่มาติดต่อเสนอขาย
 - () 4. อัตราดอกเบี้ยแพง
 - () 5. ไม่มีเงินเหลือพอที่จะจ่ายเบี้ยประกัน
 - () 6. นำเงินไปลงทุนด้านอื่นจะดีกว่า
 - () 7. เป็นการแข่งตัวเอง
 - () 8. คิดว่าสุขภาพยังแข็งแรง
 - () 9. ไม่เชื่อถือในหลักการประกันชีวิต
 - () 10. ไม่ตัวแทนไปเสนอขาย
4. ท่านติดต่อซื้อกรมธรรม์กับ
 - () 1. บริษัทโดยตรง

หากท่านติดต่อซื้อกรมธรรม์จากบริษัทโดยตรงเนื่องจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 - () 1. ไม่วางใจในตัวแทน
 - () 2. ได้เห็นโฆษณาของบริษัท
 - () 3. คิดว่าจะได้รับผลประโยชน์มากกว่า

- () 2. ตัวแทนประกันชีวิต
หากท่านเลือกที่จะซื้อจากตัวแทนประกันชีวิตเนื่องจาก
- () 1. ไม่ต้องไปติดต่อเอง
 - () 2. จะได้คำแนะนำและบริการที่ดีกว่า
 - () 3. เพื่อนหรือญาติแนะนำ
 - () 4. จะได้รับข้อมูลที่ดีกว่า
- () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ท่านมีความคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบันเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม
 - () 2. เป็นคนที่มีความสามารถสูง
 - () 3. ทำเป็นงานอดิเรกเท่านั้น
 - () 4. ไม่มีความจริงใจต่อลูกค้า
6. ท่านคิดว่าบริษัทประกันชีวิตโดยทั่วไปในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- () 1. มีฐานะมั่นคง
 - () 2. มีฐานะไม่มั่นคง
 - () 3. เอาเปรียบลูกค้าโดยไม่ยอมจ่ายค่าสินไหมหรือจ่ายช้า
7. การที่มีข่าวในทำนองที่ทำให้บริษัทประกันชีวิตเสียภาพพจน์ เช่น ไม่ยอมจ่ายค่าสินไหม ท่านคิดว่าน่ามีสาเหตุมาจาก
- () 1. ตัวบริษัทเอง
 - () 2. ความไม่เข้าใจถึงขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัท
 - () 3. ตัวแทนที่ไปเสนอขายให้ข้อมูลที่ไมถูกต้องแก่ลูกค้า
8. ท่านเห็นว่าธุรกิจประกันชีวิตควรจะมีการปรับปรุงในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. บริษัทประกันชีวิต
 - () 2. ตัวแทนประกันชีวิต
 - () 3. แบบของการประกันชีวิต
 - () 4. อัตราเบี้ยประกันชีวิต