

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัทเนชั่นไวด์ จำกัด  
ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวนภาพรรณ เนตรประดิษฐ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2545

จำนวนหน้า : 63 หน้า

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัทเนชั่นไวด์ ประกันชีวิต จำกัด ของประชาชนในเขต อำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา พฤติกรรมการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัท เนชั่นไวด์ ประกันชีวิต จำกัด ของประชาชนใน เขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาพฤติกรรมการออมทรัพย์ในรูปแบบการทำประกันชีวิต ศึกษาเหตุผลในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตกับบริษัทเนชั่นไวด์ประกันชีวิต จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทเนชั่นไวด์ ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 285 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเรียงลำดับโดยเก็บ รวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Window ( Statistical Package For The Social Science ) ผลการศึกษาพบว่าผู้ถือกรมธรรม์ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง โดยจะมีอายุเฉลี่ยระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสดผู้ถือกรมธรรม์ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาทรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ผู้ถือกรมธรรม์ส่วนใหญ่จะ ไม่มีบุตรหรือมีบุตรที่อยู่ในความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่าผู้ซื้อกรมธรรม์ส่วนใหญ่จะมีกรมธรรม์จำนวน 1 กรมธรรม์ โดยจะถือกรมธรรม์ ชีวิตแบบสะสมทรัพย์และเริ่มซื้อตั้งแต่ 1-3 ปี ที่ผ่านมา นอกจากนี้ผู้ถือกรมธรรม์ส่วนใหญ่ยังไม่มี กรมธรรม์ประกันภัยอื่น วงเงินเอาประกันที่ส่วนใหญ่เลือก คือ 100,000 บาท ส่วนใหญ่จะชำระ เบี้ยประกันปีละ 1 ครั้ง โดยมีเหตุผลในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือ เพื่อต้องการความ มั่นคงต่อตนเองและครอบครัว รองลงมาคือต้องการความคุ้มครองและรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บ ไข้

และต้องการความคุ้มครองและรักษาพยาบาลเมื่อได้รับอุบัติเหตุ ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนใหญ่จะเป็นบิดา มารดา ส่วนใหญ่จะซื้อจากตัวแทนประกันชีวิต โดยผู้ถือกรมธรรม์ส่วนใหญ่จะมีความรู้จักกับตัวแทนขายประกันชีวิตมาก่อน 1-3 ปี ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้ถือกรมธรรม์ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ตัวแทนขายประกันมีน้ำใจ สุภาพ มีความน่าไว้วางใจและมีบริษัทมีชื่อเสียง ฐานะทางการเงินมั่นคง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ บริษัทควรนำผลการศึกษามาใช้เป็นนโยบายในการหา กลุ่มผู้มุ่งหวัง ประการสำคัญบริษัทควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานตัวแทนขายประกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งการวางมาตรการควบคุมจรรยาบรรณของตัวแทนขายประกันให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยควบคุมอย่างเข้มงวดและใกล้ชิดกับตัวแทนขายประกัน บริษัทควรเพิ่มช่องทางการชำระเบี้ยประกันหลาย ๆ ช่องทาง เช่น โดยใช้บัตรเครดิต โดยผ่านตัวแทน รวมทั้งการชำระเบี้ยประกันให้เลือกหลายเงื่อนไข โดยให้ตัวแทนขายประกันไปเสนอกรมธรรม์แก่ลูกค้าถึงบ้าน และการให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดต่อกับตัวแทนและบริษัท ชั้นตอนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขอมีประกันการตรวจสอบสุขภาพ การเวนคืนกรมธรรม์ การกู้ยืมง่าย การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ชั้นตอนต่าง ๆ ควรง่าย สะดวก รวดเร็ว นอกจากนั้นบริษัทควรมีการสร้างภาพพจน์ที่ดีตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและไว้วางใจต่อบริษัทไม่ว่าจะเป็น ชื่อเสียงของบริษัท ฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ของบริษัทบ้างตามสมควร เช่น การสนับสนุนองค์กรการกุศล สถาบันการศึกษา หน่วยงานสาธารณะต่าง ๆ มีการส่งเอกสารถึงบ้านลูกค้าเพื่อแนะนำข้อมูลใหม่ ๆ รวมถึงประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นป้าย นิตยสารบ้าง