

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
ชื่อผู้เขียน นายสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ  
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเจดีย์ว ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชชานติ กรรมการ  
อาจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิต

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว จากบริษัทประกันชีวิตทั้ง 12 บริษัทในจังหวัดเชียงใหม่ บริษัทละ 20 ราย รวมทั้งสิ้น 240 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคเคยใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด รองลงมาคือบริษัทอินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด ในปัจจุบันนิยมใช้บริการประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ส่วนบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการประกันชีวิตในอนาคตคือ บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด รองลงมาคือบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด รูปแบบกรมธรรม์ที่ผู้บริโภคเคยใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบชั่วระยะเวลา รองลงมาเป็นแบบตลอดชีพ ในปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้กรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์ รองลงมาคือ แบบตลอดชีพกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ผู้บริโภคคาดว่าจะทำในอนาคตส่วนใหญ่เป็นกรมธรรม์แบบตลอดชีพ รองลงมาคือ แบบสะสมทรัพย์ การจ่ายค่าเบี้ยประกันส่วนใหญ่จะจ่ายปีละ 1 ครั้ง รองลงมาจ่ายงวดราย 6 เดือน ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะทำการกรมธรรม์ 1 กรมธรรม์ โดยมีวงเงิน อยู่ในช่วง 100,001-150,000 บาท บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต คือ บุตร รองลงมาคือคู่สมรส มากกว่าบุคคลอื่นๆ

สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล. 2540. “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” = The Study of Consumer’s Opinions Toward Life Insurance in Amphoe Muang, Changwat Chiangmai.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ความคิดเห็นในการพิจารณาทำประกันชีวิต คือ เพื่อความมั่นคงต่อตัวเองและครอบครัว ความคุ้มครองและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย มากกว่าด้านอื่นๆ ความคิดเห็นในการเลือกบริษัทที่ผู้บริโภคมักจะทำประกันชีวิต จะพิจารณาจากชื่อเสียงของบริษัท รองมาคือฐานะการเงินของกิจการ มั่นคง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่คิดจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มอีกคือ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อครอบครัว รองลงมาคือเป็นการลงทุนอีกทางหนึ่งที่มีผลดีในการคุ้มครอง ความคิดเห็นด้านสาเหตุที่จะทำให้เลิกทำประกันชีวิต คือฐานะการเงินไม่คล่องตัว มีรายจ่ายด้านอื่นที่จำเป็นมากกว่า รองลงมาคือ คุณภาพการบริการของบริษัทไม่ดี มากกว่าปัจจัยอื่นๆ

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อบริษัทประกันชีวิต โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แต่ในรายละเอียดด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อบริษัทประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงของกิจการ และความสะดวกต่อการติดต่อจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปัจจัยอื่นๆ นั้น จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะในเรื่องของขนาดของบริษัทและจำนวนตัวแทน จะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แต่ในรายละเอียดด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านความมีน้ำใจและสุภาพจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิต ในด้านบริษัทประกันชีวิตโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมชดเชยและล่าช้า และปัญหาในระดับมากที่สุดคือ ค่าเบี้ยประกันชีวิตสูงและไม่มีการบริการหลังการขาย มากกว่าปัญหาอื่น

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิตในด้านตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องตัวแทน ไม่มีการอธิบายหลักการสำคัญให้ลูกค้าเข้าใจ และปัญหาในระดับมากที่สุดคือ ตัวแทนขาดการติดตามการให้บริการ แก่ผู้ทำประกันชีวิตมากกว่าปัญหาอื่นในระดับนี้