

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
ธรรมรัช สมปอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
ตุลาคม 2550

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
ธรรมชาติ สมปอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
ตุลาคม 2550

ธรรมรัช สมปอง . (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริญญานิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตรการจัดการ). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :

รศ.ดร.สุนิตดา เทศนิยม , อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลปฐมภูมิของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาข้อมูลทุติยภูมิของภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตไทยในปัจจุบัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำประกันชีวิตของทุกบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติขั้นพื้นฐานและทำการทดสอบสมมติฐานด้วยไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัย

ปัจจัยทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในด้านต่างๆของปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ปัจจัยทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและด้านแบบประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในระดับปานกลาง แต่ในส่วนของความพึงพอใจในด้านการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตและด้านบริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในระดับมาก

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบประกันชีวิต การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต แต่ในส่วนของบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิตมีส่วนช่วยสนับสนุนตลาดทุนโดยเป็นสถาบันการเงินอีกรูปแบบหนึ่งที่ช่วยระดมทุนจากการรับฝากเงินของภาคครัวเรือนในรูปแบบของเบี้ยประกันชีวิต อีกทั้งการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตยังมีส่วนช่วยรักษาทุนสำรองในรูปแบบของพันธบัตรรัฐบาลเป็นอย่างมากเพราะมีอัตราส่วนการลงทุนสูงมากที่สุดเมื่อเทียบกับอัตราส่วนการลงทุนทั้งหมดของธุรกิจประกันชีวิต

FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF THE DECISION MAKING TO
PURCHASE LIFE INSURANCE POLICIES WITHIN BANGKOK AREA

AN ABSTRACT
BY
THAMMATACH SOMPONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Economics Degree in Managerial Economics
at Srinakharinwirot University
October 2007

Thammatach sompong . (2007). *Factors Affecting Satisfaction of The Decision Making To Purchase Life Insurance Policies Within Bangkok Area*. Master thesis, M.E. (Managerial Economics). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc.Prof.Dr.Sunitda Tesniyom, Mr.Maitri Abhibhatanamontri.

The purposes of this research were 1) to study the primary data of satisfying factors for deciding to do life insurance policy within Bangkok Area and 2) to study the secondary data of the image of Thai life insurance business at present. The sample of the population was 400 policy holders of every life insurance company within Bangkok Area.

The research instrument was questionnaire inquired about personal status dealing with economic and social factors affected on satisfaction for deciding to do life insurance policy within Bangkok Area. The statistics for analyzing data was basic statistics and statistics for testing assumption was Chi-Square.

The results of this research were found as the following:

The factors about personal data; age, gender, career, social status, educational background, life insurance policy and the period of doing life insurance policy affected on satisfaction for deciding to do life insurance policy.

The satisfaction of economic and social factors; income per month, people under taking care of finance, interest of banking, deducting personal tax payment and life insurance policy plan affected on satisfaction for deciding to do life insurance policy in medium level. However, satisfaction of agents and insurance companies affected on satisfaction for deciding to do life insurance policy in high level.

The economic and social factors; income per month, interest of banking, life insurance plan and company , issue of life insurance policy, deducting personal tax payment and servicing of life insurance agent affected on satisfaction for deciding to do life insurance policy. Nevertheless, the factors of people under taking care of the finance of other people in the families did not affect any more.

In the part of the life insurance company, it helps and supports capital market. Besides that, it is another financial institution to take capital from depositing money of household in the type of premium. Moreover, investment of the insurance company

protects reserved fund in the feature of government bond because it has the ratio of the highest investment that it compares with all ratio of investment.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญาณิพนธ์
ของ
ธรรมรัช สมปอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
ตุลาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
ของ
ธรรมชาติ สมปอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่.....เดือนตุลาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู สุขารมณ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุชาติ สังข์เกษม)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง จาก
รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทศนิยม และอาจารย์ ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี ในฐานะประธาน
และกรรมการ ท่านทั้งสองได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการทำงานวิจัยนี้
ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำการวิจัยและทำให้ผู้วิจัยถึงคุณค่า
ของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และท่านทั้งสองยังเป็นแบบฉบับ
ของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษา
ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้ว่าการศึกษาระดับปริญญาโทของ
ผู้วิจัยนั้นมิได้สิ้นสุดลงเพียงการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้ หากผู้วิจัยได้ซึมซับเอา
กระบวนการเรียนรู้ที่ถูกจุดประกายขึ้นตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเล่าเรียนมา ให้กลายเป็นการ
เรียนรู้ที่ต้องสืบเนื่องต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด และจะต้องนำความรู้นั้นไปยังประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น
ต่อไปอีกด้วยจึงจะสมตามเจตนารมณ์เศรษฐศาสตรบัณฑิตอย่างสมบูรณ์

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาวและเพื่อนๆทุกคนที่ให้ทั้งการ
สนับสนุนและกำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

ธรรมรัช สมปอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	11
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	11
ขอบเขตของการศึกษา.....	12
ขอบเขตของเนื้อหา.....	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
ตัวแปรที่ศึกษา.....	12
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
สมมติฐาน.....	19
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
อุปสงค์ของเงิน.....	20
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	21
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	23
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	165
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	165
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	165
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	166
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	167
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	167
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	168
การอภิปรายผล.....	190
ข้อเสนอแนะ.....	195
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	196
บรรณานุกรม.....	197
ภาคผนวก.....	205
ภาคผนวก ก ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันชีวิต.....	206
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	213
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ.....	221
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	226

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เงินรับฝากจากภาคครัวเรือนของสถาบันการเงิน.....	2
2 เปรียบเทียบอัตราส่วนการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตระหว่าง ปี พ.ศ. 2547-2548.....	4
3 เปรียบเทียบส่วนแบ่งการตลาดตามเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญ ของบริษัทประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2548.....	5
4 เปรียบเทียบส่วนแบ่งการตลาดตามจำนวนกรมธรรม์ประกันภัย ประเภทสามัญของบริษัทประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2548.....	7
5 อัตราเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศ ปี พ.ศ. 2544-2548.....	9
6 ร้อยละของเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศเบื้องต้น ในแต่ละประเทศ ปี พ.ศ. 2547.....	10
7 สรุปงานวิจัยในประเทศ.....	41
8 จำนวนแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกันชีวิตกระจายตาม ส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญ ปี พ.ศ. 2548.....	48
9 เพศของบุคคล.....	55
10 อายุของบุคคล.....	55
11 ระดับการศึกษาของบุคคล.....	56
12 อาชีพของบุคคล.....	56
13 สถานภาพของบุคคล.....	57
14 ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต.....	57
15 กรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ.....	58
16 จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับ.....	59
17 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
18 บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้านการเงิน.....	60
19 จำนวนตัวแทนประกันชีวิต.....	61
20 จำนวนบริษัทประกันชีวิต.....	61
21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบประกัน.....	66
23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณี เจ็บป่วย.....	67
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณี เจ็บป่วย.....	68
25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณี เกิดอุบัติเหตุ.....	69
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณี เกิดอุบัติเหตุ.....	70
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าชดเชยในกรณี ทุพพลภาพ.....	71
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลใน การรักษาโรคร้ายแรง.....	72
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	73
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การ อุปถัมภ์ทางการเงิน.....	74
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ประจำ.....	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านผลตอบแทนจาก กรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืน.....	76
33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต.....	77
34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการ ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน.....	78
35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการ ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ.....	79
36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการ ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินด้านลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา....	80
37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	81
38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุนประกันชีวิต.....	82
39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต.....	83
40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบประกันชีวิต.....	84
41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเจ็บป่วย.....	85
42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ.....	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
43	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	87
44	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุนประกันชีวิต.....	88
45	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านผลตอบแทนจากกรมธรรม์ ในรูปแบบของเงินคืน.....	89
46	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านการ ลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	90
47	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุน ประกันชีวิต.....	92
48	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ย ประกันชีวิต.....	93
49	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบ ประกันชีวิต.....	95
50	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษา พยาบาลในกรณีเจ็บป่วย.....	97
51	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษา พยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ.....	99
52	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษา พยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง.....	101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	103
54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากประจำ.....	105
55 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านการ ลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา.....	107
56 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุน ประกันชีวิต.....	109
57 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านผล ตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืน.....	111
58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ย ประกันชีวิต.....	113
59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบ ประกันชีวิต.....	115
60 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุน ประกันชีวิต.....	117
61 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบ ประกันชีวิต.....	118

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
62	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมี บุคลิกภาพดี.....	119
63	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี.....	120
64	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนให้ บริการรวดเร็วทันความต้องการ.....	121
65	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต.....	122
66	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต.....	123
67	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วย ความรวดเร็ว.....	125
68	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิ ที่ควรจะได้รับ.....	127
69	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา.....	129

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
70	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยได้หลายช่องทาง.....	131
71	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการ ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	133
72	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้าน การเงินกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์.....	135
73	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ กับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านกรรมธรรม์ ประกันชีวิตประเภทสามัญ.....	136
74	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการลดหย่อนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดากับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	137
75	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญา เพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยกับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานครด้านจำนวนกรรมธรรม์.....	138
76	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญา เพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยกับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานครด้านจำนวนกรรมธรรม์.....	140
77	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญา เพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุกับการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านจำนวนกรรมธรรม์.....	142
78	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญา เพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุกับการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านจำนวนกรรมธรรม์.....	144

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
79	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิต ด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพกับการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านจำนวนกรมธรรม์.....	146
80	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญา เพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงกับการตัดสินใจทำ ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านจำนวนกรมธรรม์.....	148
81	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน มีบุคลิกภาพที่ดี.....	150
82	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี.....	151
83	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน มีความสุภาพ น่าเชื่อถือ.....	152
84	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน มีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ.....	153
85	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันความต้องการ.....	154
86	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน ให้คำอธิบายเกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน.....	155
87	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน มีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงินได้อย่างถูกต้อง.....	156

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
88 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน ให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย.....	157
89 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต.....	158
90 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต.....	159
91 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกัน ชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว.....	160
92 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิ ที่ควรจะได้รับ.....	161
93 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา....	162
94 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง.....	163
95 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัท ประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคาร.....	164

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
96 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	170
97 การทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	171
98 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	172
99 การทดสอบสมมติฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	173
100 การทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพกับปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	174
101 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	175
102 การทดสอบสมมติฐานระหว่างกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	177
103 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตกับปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	178
104 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยที่มีผลต่อความ พอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	180
105 การทดสอบสมมติฐานระหว่างบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้าน การเงินกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกัน ชีวิตด้านต่าง ๆ.....	181
106 การทดสอบสมมติฐานระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำกับปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	182
107 การทดสอบสมมติฐานระหว่างการลงทุนอสังหาริมทรัพย์กับปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	183
108 การทดสอบสมมติฐานระหว่างแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยมีผลต่อความพึงพอใจในการ ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	184

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
109	การทดสอบสมมติฐานระหว่างแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยมีผลต่อความพึงพอใจในการ ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	184
110	การทดสอบสมมติฐานระหว่างแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุมีผลต่อความพึงพอใจ ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	185
111	การทดสอบสมมติฐานระหว่างแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุมีผลต่อความพึงพอใจใน การตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	185
112	การทดสอบสมมติฐานระหว่างแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	186
113	การทดสอบสมมติฐานระหว่างแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่า รักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงมีผลต่อความพึงพอใจใน การตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	186
114	การทดสอบสมมติฐานระหว่างการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ด้านต่าง ๆ.....	187
115	การทดสอบสมมติฐานระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ.....	188

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ส่วนแบ่งการตลาดแบ่งตามเบี้ยประกันภัย.....	7
2 ส่วนแบ่งการตลาดแบ่งตามจำนวนกรมธรรม์.....	9
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
4 การเลือกระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทน	22
5 เส้นความพึงพอใจของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยง.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

วิกฤตเศรษฐกิจในช่วงต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 มีสาเหตุมาจากการบริหารเศรษฐกิจส่วนรวมที่ขาดประสิทธิภาพ กล่าวคือการขยายตัวทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นจากการเพิ่มปริมาณการใช้ปัจจัยการผลิตเป็นหลัก ขณะที่ผลผลิตทางการผลิตโดยรวมลดลงอย่างต่อเนื่อง การเปิดเสรีทางการเงินภายใต้สถานการณ์ที่ระบบอัตราแลกเปลี่ยนไม่ยืดหยุ่น ทำให้ขาดการคำนึงถึงความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยน จึงเกิดการฟุ้งพาดเงินทุนจากต่างประเทศในระดับสูง การกำกับดูแลระบบสถาบันการเงินที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้มีการจัดสรรเงินลงทุนไปในภาคการผลิตที่ไม่ช่วยส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดังนั้นเมื่อเศรษฐกิจของประเทศเริ่มชะลอตัวลงจากปัญหาอุปสรรคทางการส่งออก จึงก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพสินเชื่อของสถาบันการเงินที่ใหู้้ในการลงทุนที่เกินตัวในภาคธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ และนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของประเทศ ส่งผลให้เกิดการเก็งกำไรค่าเงินบาทและการไหลออกของเงินทุนระยะสั้นอย่างรวดเร็ว ระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศจึงขาดเสถียรภาพและเข้าสู่วิกฤตในที่สุด ดังนั้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 จึงมีแนวทางการบริหารด้านการเงิน ให้มีความสำคัญกับการปรับกลไกการเงินให้ทำงานเป็นปกติและสร้างภูมิคุ้มกันแก่ระบบการเงินเพื่อป้องกันวิกฤต ได้แก่ การดูแลสภาพคล่องและการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศและรักษาทุนสำรองให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระบบเศรษฐกิจ การสร้างระบบเตือนภัยและการกำกับดูแลสถาบันการเงินที่มีประสิทธิภาพการสนับสนุนตลาดทุนเป็นแหล่งระดมทุนของระบบเศรษฐกิจเพื่อไม่ให้เกิดการฟุ้งพาดการกู้ยืมจากระบบธนาคารมากเกินไป

คำกล่าวข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาทุนสำรองให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม อีกทั้งยังสนับสนุนตลาดทุนเป็นแหล่งระดมทุนของระบบเศรษฐกิจเพื่อไม่ให้เกิดการฟุ้งพาดการกู้ยืมจากระบบธนาคารมากเกินไป ซึ่งในส่วนของบริษัทประกันชีวิตนั้น ได้มีส่วนช่วยสนับสนุนตลาดทุนโดยเป็นสถาบันการเงินอีกรูปแบบหนึ่งที่ช่วยระดมทุนจากการรับฝากเงินของภาคครัวเรือนในรูปแบบของเบี้ยประกันชีวิต อีกทั้งยังมีส่วนช่วยรักษาทุนสำรองในรูปแบบของพันธบัตรรัฐบาล ดังตาราง 1 และ 2 ตามลำดับ

ตาราง 1 เงินรับฝากจากภาคครัวเรือนของสถาบันการเงิน

(หน่วย : ล้านบาท)

(ณ สิ้นงวด)	2544		2545		2546		2547		2548	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
1. ธนาคารพาณิชย์	3,720,026	77.13	3,769,561	76.08	3,894,437	74.90	3,989,936	74.21	4,083,856	73.98
2. ธนาคารออมสิน	454,067	9.41	493,334	9.96	523,135	10.06	523,659	9.74	525,739	9.52
3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	141,989	2.94	122,104	2.46	124,058	2.39	131,914	2.45	183,929	3.33
4. ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร	128,163	2.66	152,624	3.08	160,329	3.08	179,468	3.34	216,706	3.93
5. บริษัทเงินทุนและ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ¹	141,681	2.94	127,856	2.58	150,840	2.90	135,999	2.53	29,593	0.54
6. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	3,560	0.07	3,761	0.08	1,527	0.03	1,208	0.02	841	0.02
7. บริษัทประกันชีวิต	233,716	4.85	285,610	5.76	345,522	6.64	414,424	7.71	479,603	8.69
รวม	4,823,202	100.00	4,954,849	100.00	5,199,848	100.00	5,376,607	100.00	5,520,267	100.00

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ : ¹ ตั้งแต่ปี 2547 เป็นข้อมูลเฉพาะเงินรับฝากจากภาคครัวเรือน ข้อมูลก่อนหน้านี้นรวมเงินกู้ยืมจากภาคครัวเรือนด้วยเนื่องจากไม่สามารถแยกได้

ตาราง 1 เป็นการรับฝากเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยจากสถาบันการเงินต่างๆ โดยจะมีเงินรับฝากเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นทุกๆปี โดยในปี พ.ศ. 2548 รวมทุกสถาบันการเงินมีการรับฝากเงินทั้งสิ้น 5,520,267 ล้านบาท โดยสถาบันการเงินที่มีการรับฝากเงินจำนวนมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 73.98 อันดับที่ 2 คือ ธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 9.52 อันดับที่ 3 คือ บริษัทประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 8.69 และสถาบันการเงินอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.8

สังเกตได้ว่า ธนาคารพาณิชย์มีเงินรับฝากจากภาคครัวเรือนเป็นจำนวนมากขึ้นทุกปี แต่ถ้าเปรียบเทียบกับสัดส่วนของเงินรับฝากทั้งหมดแล้ว พบว่ามีจำนวนสัดส่วนที่ลดลงทุกปี เช่นกัน แสดงว่าเงินรับฝากจากภาคครัวเรือนของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง ในส่วนของธนาคารออมสินมีเงินรับฝากจากภาคครัวเรือนมากเป็นอันดับที่ 2 มาโดยตลอด โดยมีเงินรับฝากจากภาคครัวเรือนเป็นจำนวนมากขึ้นทุกปี แต่ถ้าเปรียบเทียบกับสัดส่วนของเงินรับฝากทั้งหมดแล้ว พบว่ามีจำนวนสัดส่วนที่ไม่แน่นอนโดยมีจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับในแต่ละปี ในส่วนของบริษัทประกันชีวิตนั้นมีเงินรับฝากจากภาคครัวเรือนมากเป็นอันดับที่ 3 มาโดยตลอด โดยเงินรับฝากจากภาคครัวเรือนมีเป็นจำนวนมากขึ้นทุกปีและเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนของเงินรับฝากทั้งหมดแล้ว พบว่ามีจำนวนสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นทุกปีเช่นกัน แสดงว่าเงินรับฝากจากภาคครัวเรือนของบริษัทประกันชีวิตมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้น

ประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในระหว่างการพัฒนา ปัจจัยที่ขาดเสียไม่ได้ คือ เงินทุนก้อนใหญ่สำหรับพัฒนาประเทศ เงินจำนวนมหาศาลที่ได้จากการออมทรัพย์ของประชาชนในรูปแบบของการประกันชีวิต โดยที่จำนวนเบี้ยประกันที่ผู้เอาประกันชำระให้กับบริษัทประกันชีวิตจะถูกสะสมไว้เป็นเงินสำรองประกันชีวิต เงินสำรองนี้บริษัทประกันชีวิตจะนำไปลงทุนหาผลตอบแทนให้ผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันน้อยลง เพราะบริษัทประกันชีวิตได้ลดส่วนที่เป็นดอกเบี้ยที่ได้จากการลงทุนให้กับผู้เอาประกัน เงินจำนวนนี้ส่วนหนึ่งจะนำไปลงทุนในหลักทรัพย์ของรัฐบาล เช่น ซื้อพันธบัตรรัฐบาลและลงทุนในกิจการต่างๆตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้รัฐบาลสามารถนำเงินเหล่านี้ไปใช้ในการพัฒนาประเทศ บริษัทประกันชีวิตนอกจากจะให้ประโยชน์ด้านความคุ้มครองแล้ว ยังเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติอีกด้วย (อานวย สุภเวชย์. 2535 : 4)

ในส่วนการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตนั้น มีอยู่หลายรูปแบบแต่ต้องอยู่ภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยมีการลงทุนในสินทรัพย์ระยะยาวมากกว่าสินทรัพย์ระยะสั้น (ศรีสุตา วงศ์เยาวรักษ์. 2525 : 109) ธุรกิจประกันชีวิตจึงมีส่วนช่วยลดการพึ่งพาเงินทุนจากต่างประเทศ มีบทบาทต่อการพัฒนาตลาดทุน (capital market) ในอนาคตและกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศพร้อมกันไป ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบอัตราส่วนการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตระหว่าง ปี พ.ศ. 2547-2548

(หน่วย : 1,000 บาท)

รายการ	ปี พ.ศ. 2548		เพิ่ม (ลด) จากปี พ.ศ. 2547		
	รวมทั้งสิ้น		ปีพ.ศ. 2547	จำนวนเงิน	ร้อยละ
	จำนวนเงิน	อัตราส่วน การลงทุน			
1. หลักทรัพย์วางไว้กับนายทะเบียน	500,528	0.09	493,357	7,171	1.45
2. พันธบัตร	357,973,245	61.32	300,031,924	57,941,321	19.31
3. ตัวเงินคลัง	273,422	0.05	2,755,878	(2,482,456)	(90.08)
4. บัตรภาษีของกระทรวงการคลัง	0	0.00	0	0	0.00
5. ตั๋วสัญญาใช้เงิน - ตั๋วแลกเงิน	58,085,549	9.95	54,038,609	4,046,940	7.49
6. หุ้นทุน	47,500,662	8.14	47,255,370	245,292	0.52
7. หุ้นกู้ - หุ้นกู้แปลงสภาพ	45,253,216	7.75	25,207,964	20,045,252	79.52
8. หน่วยลงทุน	8,461,949	1.45	5,852,971	2,608,978	44.58
9. ใบสำคัญแสดงสิทธิการ ซื้อหุ้นสามัญ - หุ้นกู้ - หน่วยลงทุน	362,605	0.06	473,489	(110,884)	(23.42)
10. อื่นๆ	100,025	0.02	0	100,025	0.00
11. เงินให้กู้ยืม	52,050,888	8.92	44,720,859	7,330,029	12.15
12. เงินลงทุนอื่น	1,457,881	0.25	1,478,777	(20,896)	(1.41)
13. เงินฝากสถาบันการเงิน	11,713,374	2.01	9,157,335	2,556,039	402.91
รวม	583,733,344	100.00	491,466,533	92,266,811	18.77

ที่มา : กรมการประกันภัย

ตาราง 2 ได้บอกถึงการลงทุนของธุรกิจประกันชีวิตในปี พ.ศ. 2548 นั้นได้ให้ความสำคัญในพันธบัตรรัฐบาลเป็นอย่างมากเพราะมีอัตราส่วนการลงทุนสูงมากที่สุดถึงร้อยละ 61.23 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนการลงทุนทั้งหมด และในปี พ.ศ. 2548 นี้ ได้มีการเพิ่มสัดส่วนของการลงทุนนี้เพิ่มมากกว่าปี พ.ศ. 2547 ถึงร้อยละ 19.31

ในปี พ.ศ. 2548 นั้น ธุรกิจประกันชีวิตมีเงินหมุนเวียนอยู่ในระบบมากกว่า 479,000 ล้านบาท ซึ่งถ้าผู้เอาประกันชีวิตมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นจะส่งผลให้เงินออมในระบบเศรษฐกิจไทยมีจำนวนเงินมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ซึ่งจำนวนเงินที่หมุนเวียนอยู่ในธุรกิจนี้ทางภาครัฐสามารถดึงเงินมาหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพื่อย้อนกลับไปพัฒนาประเทศได้ โดยเป็นจำนวนเงินที่สูงพอสมควรซึ่งหากมีเม็ดเงินที่ได้จากธุรกิจประกันชีวิตมากยิ่งขึ้นเท่าไรก็จะเป็นการลดภาระการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศมากขึ้นเท่านั้น ทำให้ทางภาครัฐมี

นโยบายต่างๆที่จะสนับสนุนธุรกิจนี้ เช่น สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตมาลดหย่อนภาษีได้ 50,000 บาทซึ่งในอนาคตก็มีแนวโน้มที่จะสามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้มากกว่านี้ อีกทั้งการที่ประชากรไทยทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ เป็นจำนวนมากจะเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมไทยเพราะทำให้ได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าที่ได้รับจากทางภาครัฐ

การประกันชีวิตจึงเป็นรูปแบบของการฝากเงินกับสถาบันการเงินในอีกรูปแบบหนึ่ง ที่มีความสำคัญโดยการรับชำระค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันโดยมีพื้นฐานมาจากการช่วยเหลือให้บุคคลที่มีความเสี่ยงภัยต่างๆ สามารถเฉลี่ยความสูญเสียทางเศรษฐกิจและยังเป็นการช่วยผู้เอาประกันในการออมทรัพย์ เนื่องจากผู้เอาประกันจะต้องออมเงินส่วนหนึ่งจากรายได้มาชำระเบี้ยประกัน เท่ากับเป็นการส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์และการประหยัด อีกทั้งยังกล่าวได้ว่า การประกันชีวิตทำให้เกิดการออมทรัพย์ที่ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง เพราะมีเงื่อนไขและสัญญาร่วมกันระหว่างผู้เอาประกันกับบริษัทผู้รับประกัน ผลก็คือ ทำให้มีเงินก้อนไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน ตลอดจนสามารถสร้างเป็นเงินกองทุนไว้ใช้ในโอกาสต่างๆ เช่น ในยามชรา และยังสามารถช่วยส่งเสริมวงการธุรกิจโดยช่วยประกันความเสียหายที่จะเกิดแก่ธุรกิจเนื่องจากความมรณะของลูกค้าจึงเป็นเครื่องค้ำประกันการกู้ยืมเงินเพราะเจ้าหนี้จะได้รับใช้หนี้เสมอไม่ว่าลูกค้าจะอยู่หรือไม่ก็ตาม

ในปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศไทยทั้งสิ้น 24 บริษัท หากเปรียบเทียบส่วนแบ่งการตลาดโดยแบ่งตามเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญและแบ่งตามจำนวนกรมธรรม์ประเภทสามัญ ในปี พ.ศ. 2548 พบว่ามากกว่าร้อยละ 90 ของส่วนแบ่งการตลาดทั้ง 2 วิธีนั้นจะอยู่กับบริษัทเพียง 6 บริษัทเท่านั้น ดังตาราง 3 และ 4 ตามลำดับ

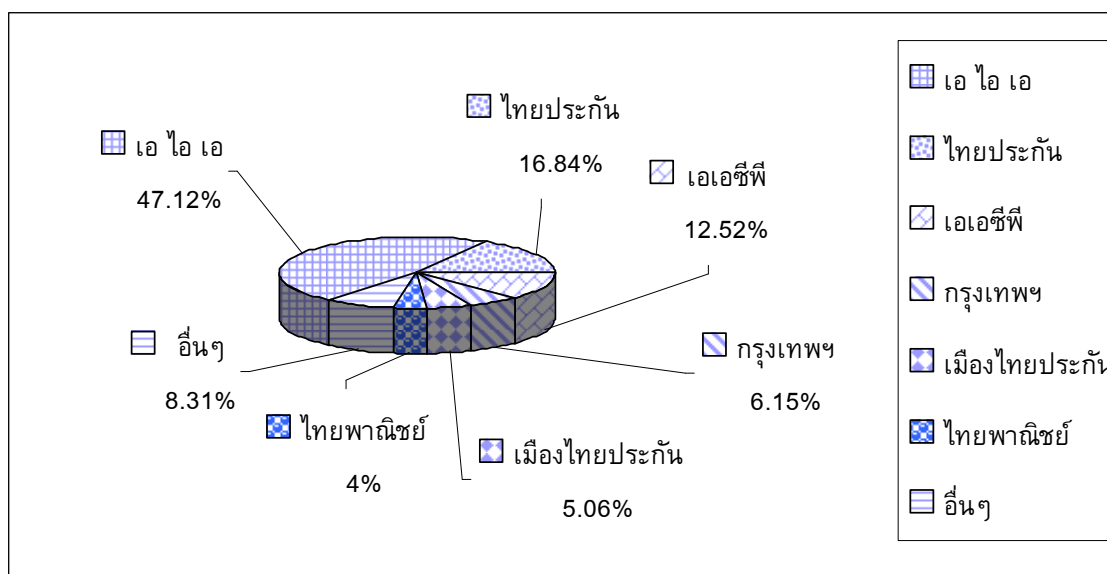
ตาราง 3 เปรียบเทียบส่วนแบ่งการตลาดแบ่งตามเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญของบริษัทประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2548

บริษัทประกันชีวิต	เบี้ยประกันภัย ประเภทสามัญ	
	(พันบาท)	ร้อยละ
1. บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด	66,887,026	47.12
2. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด	23,904,361	16.84
3. บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	17,771,536	12.52
4. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด	8,731,760	6.15
5. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	7,192,035	5.06

ตาราง 3 (ต่อ)

บริษัทประกันชีวิต	เบี้ยประกันภัย ประเภทสามัญ (พันบาท)	ร้อยละ
6. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	5,679,410	4.00
7. บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด	2,472,645	1.74
8. บริษัท กรุงไทย - แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด	1,922,387	1.35
9. บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด	1,837,058	1.29
10. บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด	1,313,745	0.93
11. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด	1,138,874	0.80
12. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด	1,017,560	0.72
13. บริษัท พูเด็นเซียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	678,321	0.48
14. บริษัท แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	493,480	0.35
15. บริษัท มิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	282,697	0.20
16. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ จำกัด	172,434	0.12
17. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด	142,860	0.10
18. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด	115,817	0.08
19. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด	71,181	0.05
20. บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด	52,615	0.04
21. บริษัท แอ็ดวานซ์ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ จำกัด	37,742	0.03
22. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด	14,132	0.01
23. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด	12,118	0.01
24. บริษัท บางกอก สหประกันชีวิต จำกัด	6,526	0.01
รวม	141,948,320	100

ที่มา : สมาคมประกันชีวิตไทย



ภาพประกอบ 1 ส่วนแบ่งการตลาดแบ่งตามเบี้ยประกันภัย

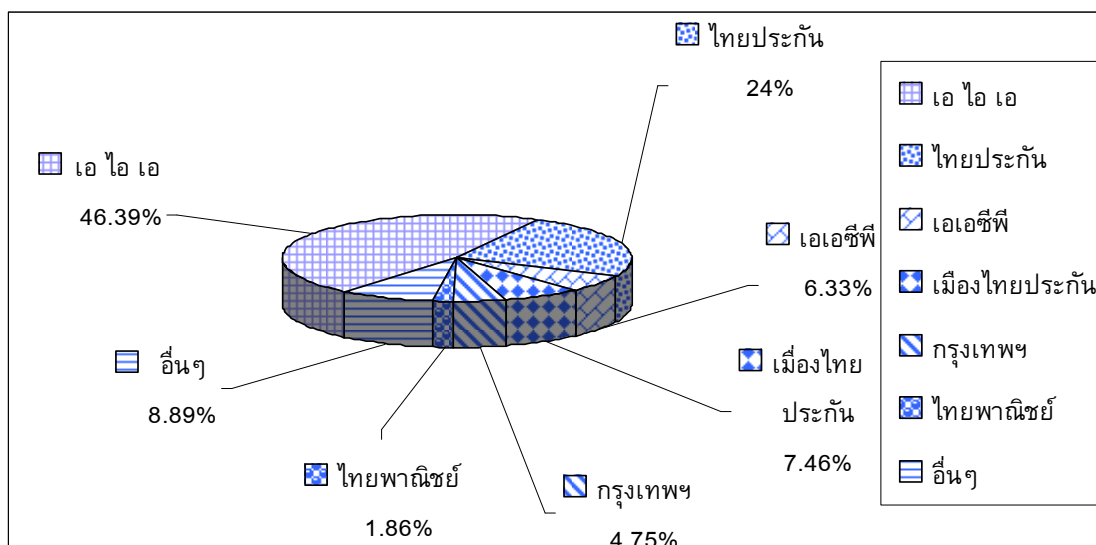
ตาราง 4 เปรียบเทียบส่วนแบ่งการตลาดแบ่งตามจำนวนกรรมธรรม์ประกันภัยประเภทสามัญของบริษัทประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2548

บริษัทประกันชีวิต	จำนวนกรรมธรรม์ ประเภทสามัญ (ฉบับ)	ร้อยละ
1. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด	4,022,458	46.39
2. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด	2,108,454	24.32
3. บริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	549,285	6.33
4. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	646,487	7.46
5. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด	412,069	4.75
6. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	161,351	1.86
7. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด	120,042	1.38
8. บริษัท กรุงไทย - แอกร้า ประกันชีวิต จำกัด	116,842	1.35
9. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด	108,048	1.25
10. บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด	97,800	1.13

ตาราง 4 (ต่อ)

บริษัทประกันชีวิต	จำนวนกรมธรรม์ ประเภทสามัญ (ฉบับ)	ร้อยละ
11. บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด	97,085	1.12
12. บริษัท พรุเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	74,734	0.86
13. บริษัท แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	41,762	0.48
14. บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด	40,073	0.46
15. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด	20,953	0.24
16. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด	14,889	0.17
17. บริษัท เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด	13,008	0.15
18. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสicurันซ์ จำกัด	9,625	0.11
19. บริษัท มิลเลียมไลฟ์ อินชurันส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	6,547	0.08
20. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด	2,655	0.03
21. บริษัท ธนชาตประกันชีวิต จำกัด	2,465	0.03
22. บริษัท แอ็ดวานซ์ ไลฟ์ แอสicurันส์ จำกัด	1,969	0.02
23. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด	1,469	0.02
24. บริษัท บางกอก สหประกันชีวิต จำกัด	645	0.01
รวม	8,670,715	100

ที่มา : สมาคมประกันชีวิตไทย



ภาพประกอบ 2 ส่วนแบ่งการตลาดแบ่งตามจำนวนกรรมกรรม

ธุรกิจประกันชีวิตนี้เรียกได้ว่าเป็นธุรกิจที่รู้จักกันมานานในประเทศไทย ไม่น้อยไปกว่าสถาบันการเงินในรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ แต่ทว่าธุรกิจประกันชีวิตนั้น ยังคงไม่ได้รับความนิยมมากเท่าไรนัก สังเกตได้จากตาราง 5

ตาราง 5 อัตราเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศปี พ.ศ. 2544-2548

ปี	จำนวนประชากร	เบี้ยประกันภัยประเภทสามัญ	อัตราเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญต่อจำนวนประชากร	จำนวนกรรมกรรมที่มีผลบังคับ
พ.ศ.	ทั้งประเทศ	รวมรับทั้งสิ้น (พันบาท)	จำนวนประชากร	
2544	62,308,887	78,009,523	1,252	5,394,558
2545	62,799,872	92,525,074	1,473	6,066,967
2546	63,079,765	112,439,458	1,782	6,896,745
2547	61,973,621	130,411,448	2,104	7,755,173
2548	62,418,054	140,740,753	2,255	8,699,461

ที่มา : กรมการประกันภัย

จากตาราง 5 เห็นได้ว่าในปี พ.ศ. 2548 จำนวนประชากรไทยมีทั้งสิ้น 62,418,054 คน จำนวนเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญ 140,740,753 บาท อัตราเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญต่อ

จำนวนประชากร 2,255 บาท หากพิจารณาดูจะพบว่าอัตราเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศและจำนวนกรรมธรรม์ประเภทสามัญที่มีผลบังคับ มีแนวโน้มที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปีและเป็นการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หากจะเปรียบเทียบถึงสถานะของธุรกิจประกันชีวิตในตลาดโลกนั้น มีการเปรียบเทียบโดยใช้ร้อยละของเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศเบื้องต้น (GDP) เมื่อปี พ.ศ. 2547 โดยคิดหน่วยเป็นดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งถ้าค่านี้ยิ่งสูงจะยิ่งแสดงว่าประชากรมีการทำประกันชีวิตมาก ดังตาราง 6

ตาราง 6 ร้อยละของเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศเบื้องต้นในแต่ละประเทศ ปี พ.ศ. 2547

(หน่วย : ดอลลาร์สหรัฐ)

ประเทศ	ร้อยละของเบี้ยประกันชีวิต ต่อผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศเบื้องต้น
1. สหราชอาณาจักร	8.92
2. ญี่ปุ่น	8.26
3. สวิสเซอร์แลนด์	6.73
4. ฝรั่งเศส	6.38
5. สิงคโปร์	6.02
6. สหรัฐอเมริกา	4.22
7. ออสเตรเลีย	4.17
8. มาเลเซีย	3.52
9. เยอรมัน	3.11
10. อินเดีย	2.53
11. จีน	2.21
12. ไทย	1.94
13. เวียดนาม	1.35
14. ฟิลิปปินส์	0.91
15. อินโดนีเซีย	0.63

ที่มา : กรมการประกันภัย

ตาราง 6 ได้อธิบายถึง ร้อยละของเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ประชากรชาติในประเทศเบื้องต้น โดยในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วจะมีร้อยละของเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชากรชาติในอัตราที่สูงมาก โดยในกลุ่มประเทศ 5 อันดับแรกของตาราง ได้แก่ สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น สวิสเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศสและสิงคโปร์ มีเบี้ยประกันชีวิตมากกว่าร้อยละ 6 ของผลิตภัณฑ์ประชากรชาติในประเทศเบื้องต้น เป็นที่น่าสังเกตว่ามีประเทศที่อยู่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้รวมอยู่ในกลุ่มนี้ด้วยคือประเทศสิงคโปร์ และในกลุ่มประเทศที่อยู่ระดับล่างของตาราง มีทั้งหมด 4 ประเทศด้วยกันคือ ไทย เวียดนาม ฟิลิปปินส์และอินโดนีเซีย มีเบี้ยประกันชีวิตน้อยกว่าร้อยละ 2 ของผลิตภัณฑ์ประชากรชาติในประเทศเบื้องต้น ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับที่ต่ำมาก

สาเหตุที่ประเทศไทยมีร้อยละของเบี้ยประกันชีวิตต่อผลิตภัณฑ์ประชากรชาติในประเทศเบื้องต้นอยู่ในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว อาจเป็นเพราะรายได้เฉลี่ยของคนไทยยังอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้งส่วนมากยังคงขาดความรู้และความเข้าใจในการประกันชีวิตและยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบริษัทประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิต ทำให้การประกันชีวิตนั้นยังคงไม่ได้รับความยอมรับจากประชาชนเท่าที่ควร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติในการระดมเงินออมจากประชาชน ตลอดจนองค์กรและหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องและบริษัทประกันชีวิต เพื่อจะได้นำไปพัฒนาให้ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยเจริญก้าวหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีความมุ่งหมายเพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตไทยในปัจจุบัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อันเป็นแนวทางให้กับทางภาครัฐและเอกชน สามารถใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมให้ประชาชนชาวไทยทำประกันชีวิตมากขึ้น

2. ทำให้เข้าใจการประกันชีวิต และลักษณะทั่วไปของการประกันชีวิตรวมทั้งวิวัฒนาการของการประกันชีวิตในประเทศไทย

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาระหว่างวันที่ 1 – 17 สิงหาคม พ.ศ. 2550

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตของทุกบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตของทุกบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamane. 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) และจะทำการสุ่มอีกครั้งหนึ่งโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ตัวแปรทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุ 20 - 30 ปี

1.1.2.2 อายุ 31 - 40 ปี

1.1.2.3 อายุ 41 – 50 ปี

1.1.2.4 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.1.3.2 ระดับปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.1.4 อาชีพ

1.1.4.1 รับราชการ

1.1.4.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.1.4.3 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.4.4 ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ

1.1.4.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.1.5 สถานภาพ

1.1.5.1 โสด

1.1.5.2 สมรส

1.1.5.3 หม้าย หรือ หย่าร้าง

1.1.6 ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

1.1.6.1 น้อยกว่า 1 ปี

1.1.6.2 1 - 3 ปี

1.1.6.3 4 - 6 ปี

1.1.6.4 7 - 9 ปี

1.1.6.5 มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

1.1.7 กรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ

1.1.7.1 แบบชั่วระยะเวลา

1.1.7.2 แบบตลอดชีพ

1.1.7.3 แบบสะสมทรัพย์

1.1.7.4 แบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพ

1.1.7.5 แบบชั่วระยะเวลาและแบบสะสมทรัพย์

1.1.7.6 แบบตลอดชีพและแบบสะสมทรัพย์

1.1.7.7 ทุกแบบประกัน

1.2 ตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

1.2.1 จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับ

1.2.1.1 1 - 3 ฉบับ

1.2.1.2 4 - 6 ฉบับ

1.2.1.3 7 - 9 ฉบับ

1.2.1.4 มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป

1.2.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2.2.1 ไม่เกิน 20,000 บาท

1.2.2.2 20,001 - 40,000 บาท

1.2.2.3 40,001 - 60,000 บาท

1.2.2.4 60,001 - 80,000 บาท

1.2.2.5 80,001 - 100,000 บาท

1.2.2.6 มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

1.2.3 บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน (รวมทั้งตัวท่าน)

1.2.3.1 1 – 3 คน

1.2.3.2 4 – 6 คน

1.2.3.3 7 – 9 คน

1.2.3.4 มากกว่า 9 คนขึ้นไป

1.2.4 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ

1.2.5 การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.2.6 แบบประกันชีวิต

1.2.6.1 ทนประกันชีวิต

1.2.6.2 ผลตอบแทนในรูปแบบของเงินคืน

1.2.6.3 เบี้ยประกันชีวิต

1.2.6.4 แบบประกันมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

1.2.6.5 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย

1.2.6.6 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วย

1.2.6.7 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

1.2.6.8 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

1.2.6.9 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพ

1.2.6.10 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง

1.2.7 การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

1.2.7.1 ตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี

1.2.7.2 ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1.2.7.3 ตัวแทนมีความสุภาพ น่าเชื่อถือ

1.2.7.4 ตัวแทนมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ

1.2.7.5 ตัวแทนให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันความต้องการ

1.2.7.6 ตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน

- 1.2.7.7 ตัวแทนมีความรู้ ให้คำปรึกษาทางการเงินได้อย่างถูกต้อง
- 1.2.7.8 ตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย
- 1.2.7.9 ตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

1.2.8 บริษัทประกันชีวิต

- 1.2.8.1 มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต
- 1.2.8.2 จ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว
- 1.2.8.3 จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ
- 1.2.8.4 จ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา
- 1.2.8.5 ให้บริการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง
- 1.2.8.6 บริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคาร

2. ตัวแปรตาม (dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ผู้เอาประกันเกิดความรู้สึกที่ดีจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการจึงเลือกที่จะซื้อสินค้า (กรมธรรม์ประกันชีวิต) จากบริษัทประกันชีวิต โดยแยกเป็นปัจจัยทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

2. **ปัจจัยทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ

3. **ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม** หมายถึง จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบประกันชีวิต การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต

4. **บริษัทประกันชีวิต** หมายถึง บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตและหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักร โดยในที่นี้คือสถาบันที่ทำหน้าที่ให้ความแก่ผู้เอาประกัน ในทางกฎหมายคือคู่สัญญาซึ่งเป็นฝ่ายตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้

5. **เบี้ยประกันชีวิต** หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันชีวิตชำระให้กับบริษัทประกันชีวิต เพื่อให้ได้รับการชดเชยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เจ็บป่วยหรือเสียชีวิต โดยที่อัตราเบี้ยประกัน (Premium rate) เป็นอัตราเบี้ยประกันที่คิดเป็นจำนวนเงิน หรือหน่วยของการประกันชีวิต ซึ่ง

การชำระสามารถแบ่งชำระเบี้ยประกันเป็นรายงวดดังนี้คือ ราย 3 เดือน ราย 6 เดือนและรายปี การชำระจะชำระเมื่อครบกำหนดนับจากวันที่เริ่มทำสัญญาในทุกๆปี โดยในการศึกษาค้างนี้จะกล่าวถึงเฉพาะเบี้ยประกันในส่วนที่เป็นกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญเท่านั้น ทั้งนี้ไม่รวมจำนวนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม และประเภทกลุ่ม เนื่องจากไม่ได้เป็นผู้ที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้วยตนเอง

6. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคล ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

7. ผู้เอาประกัน หมายถึง คู่สัญญาซึ่งเป็นฝ่ายตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย

8. กรรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง สัญญาประกันชีวิตที่ทำขึ้นระหว่างบริษัทประกันชีวิต(ผู้รับประกัน) กับผู้เอาประกัน ในทางกฎหมายคือสัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะชดใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์หรือทายาทของเขาในเมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้ที่ถูกเอาประกันชีวิตได้เสียชีวิตลงโดยจะมีกำหนดระยะเวลาของสัญญาหรือไม่มีกำหนดระยะเวลาของสัญญาก็ได้ แล้วแต่จะตกลงกัน หรือจนกว่าผู้เอาประกันภัยหรือผู้ที่ถูกเอาประกันภัยไ้ยังคงทรงชีพอยู่จนครบกำหนดสัญญาและในการนี้ผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกัน

9. บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน หมายถึง บุคคลที่อยู่ภายใต้การเลี้ยงดูของหัวหน้าครอบครัวหรืออยู่ภายใต้การเลี้ยงดูของผู้ที่หารายได้หลักในครอบครัว ในที่นี้อาจหมายถึงสมาชิกในครอบครัวที่ยังไม่สามารถหารายได้ได้เอง เช่น บุตรที่กำลังศึกษา ภรรยาที่เป็นแม่บ้าน บุพพการีที่ชราภาพ

10. การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง จำนวนเบี้ยประกันชีวิตของกรรมธรรม์ที่มีกำหนดระยะเวลาความคุ้มครองชีวิตไม่น้อยกว่า 10 ปีของผู้มีเงินได้ และคู่สมรส ที่รัฐบาลยินยอมให้นำค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ไปคำนวณในการหักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แต่ไม่เกินจำนวน 50,000 บาท ต่อปี

11. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ หมายถึง อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารชำระให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อปริมาณเงินในระบบและการโยกย้ายเงินทุนไปยังแหล่งอื่น ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะเวลา 3 เดือน และ 12 เดือน

12. ตลาดทุน หมายถึง แหล่งระดมเงินออมระยะยาวและให้สินเชื่ระยะยาวตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ได้แก่ เงินฝากประจำ หุ้นกู้ หุ้นสามัญและพันธบัตรทั้งของรัฐบาลและเอกชน

13. ค่าสินไหมทดแทน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันชีวิตสามารถเรียกเก็บได้จากบริษัทประกันชีวิต ภายหลังจากเกิดความเสียหาย เป็นการชดใช้ค่าเสียหายตามที่เสียหายจริง โดยจะจ่ายค่าเสียหายเป็นตัวเงิน ในการชดเชยจะจ่ายค่าชดเชยตามที่ได้ตกลงกันไว้ในตัวกรรมธรรม์ เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุ, เจ็บป่วย, ทูพพลภาพและเสียชีวิต เป็นต้น

14. ทุนประกันชีวิต หมายถึง จำนวนเงินที่ระบุในกรมธรรม์ ซึ่งผู้รับประกันภัยสัญญาว่าจะชดใช้ให้ผู้เอาประกัน หรือผู้รับผลประโยชน์ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์

15. ผลตอบแทน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันชีวิตได้รับจากกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งบริษัทประกันชีวิตสัญญาว่าจะจ่ายในรูปแบบของเงินคืนรายงวด

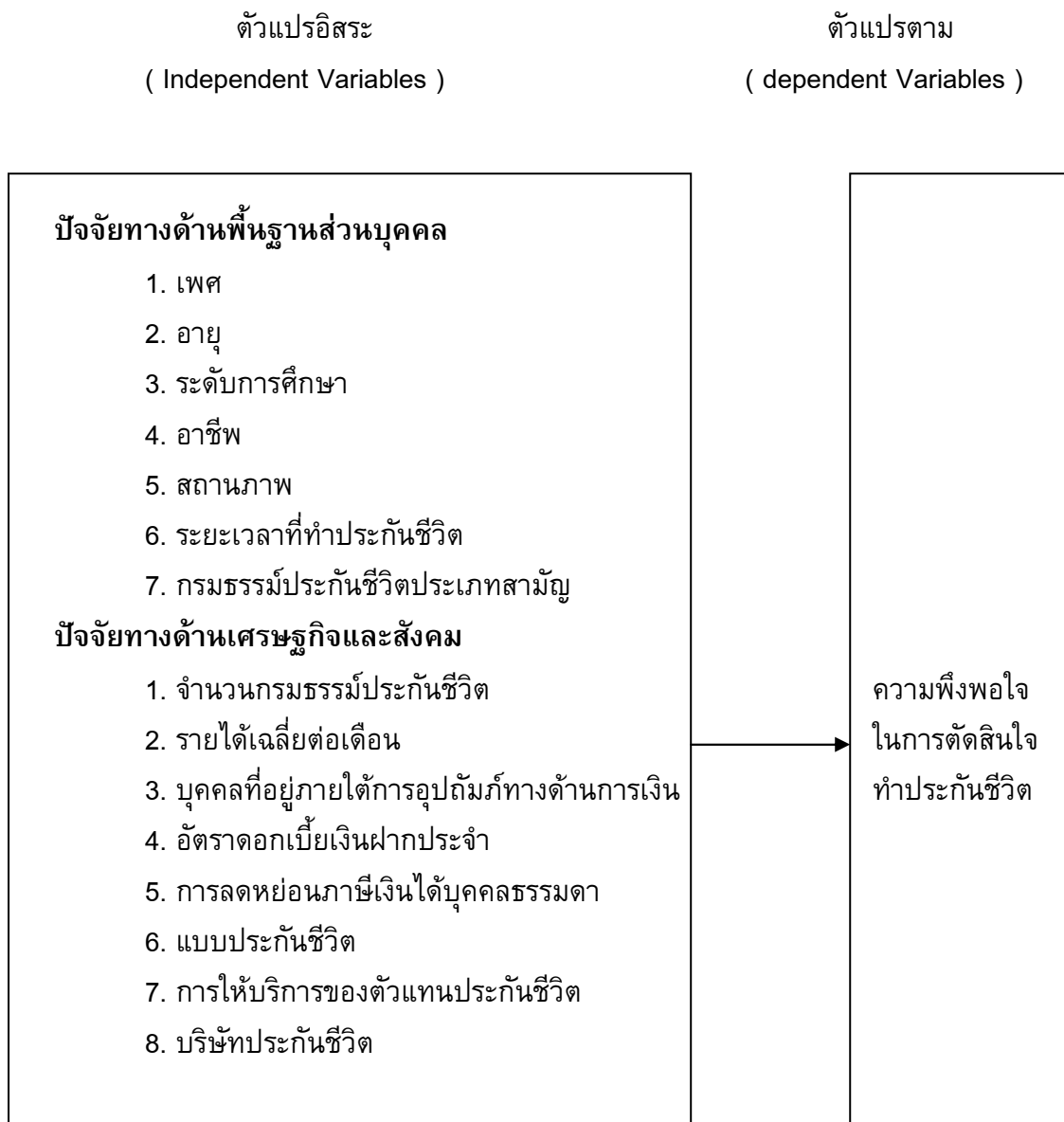
16. แบบประกันชีวิต หมายถึง ประกันชีวิตประเภทสามัญ โดยมีทั้งหมด 3 แบบ คือ แบบชั่วระยะเวลา แบบตลอดชีพและแบบสะสมทรัพย์ โดยแบบประกันชีวิตประเภทสามัญนี้เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางขึ้นไป ในการพิจารณารับประกันชีวิตอาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจสอบสุขภาพก็ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท และมีการชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี, ราย 6 เดือน, ราย 3 เดือน หรือ รายเดือน

17. ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต หมายถึง จำนวนปีที่ซื้อประกันชีวิตมาแล้วกี่ปี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขต

กรุงเทพมหานคร สามารถแสดงกรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตไทยในปัจจุบัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
2. อายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
3. ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
4. อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
5. สถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
6. ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
7. กรณธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
8. จำนวนกรณธรรม์ประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
10. บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้านการเงิน มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
11. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
12. การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
13. แบบประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
14. การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
15. บริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. อุปสงค์ของเงิน
2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. อุปสงค์ของเงิน (The Demand for Money) (รัตนฯ สายคณิต. 2541 : 152-156) ตามแนวคิดของ John Maynard Keynes สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ความต้องการถือเงินเพื่อการใช้จ่ายประจำวันในระยะหนึ่ง ๆ (The Transactions Demand) ปกติบุคคลธรรมดาจำเป็นต้องถือเงินไว้จำนวนหนึ่ง เพื่อการใช้จ่ายประจำวันให้พอเพียงภายในระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้นคนเราจึงจำเป็นต้องถือเงินไว้เพื่อให้พร้อมที่จะใช้จ่ายได้ทันทีเมื่อต้องการ เงินที่ถือไว้เพื่อการใช้จ่ายประจำวันนี้ ทำหน้าที่ที่สำคัญ คือ เป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยน ถ้าเงินที่ถือไว้ในส่วนนี้ยังใช้จ่ายไม่หมด เงินส่วนที่เหลือนั้นก็จะถูกเก็บไว้เฉยๆ เพื่อสำหรับการใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยที่จะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับระดับรายได้ของบุคคลและยังขึ้นอยู่กับระยะเวลาของการได้รับรายได้นั้น

2. ความต้องการถือเงินเพื่อสำรองการใช้จ่ายฉุกเฉิน (The Precautionary Demand) คือ ความปรารถนาที่จะถือเงินไว้จำนวนหนึ่ง เพื่อใช้จ่ายในกรณีที่มีรายจ่ายที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นในอนาคต โดยเหตุผลที่บุคคลจำเป็นต้องถือเงินนี้ไว้เนื่องจากความไม่แน่นอนในอนาคต การคาดคะเนการใช้จ่ายในอนาคตอาจจะผิดพลาดได้ บางทีอาจจะต้องใช้จ่ายมากกว่าปริมาณเงินที่ถือไว้เพื่อการใช้จ่ายประจำวันหรืออาจเป็นไปได้ว่ารายได้ที่เคยได้รับสม่ำเสมออาจหยุดชะงักไปเนื่องจากการว่างงาน เจ็บป่วย หรือสถานการณ์บ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไป ทำให้รายได้ลดลงไปมาก ดังนั้นถ้ามีการถือเงินจำนวนหนึ่งเพื่อใช้ในเวลฉุกเฉินแล้วก็จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนไปได้มากเมื่อถึงคราวมีเหตุการณ์ที่มีได้คาดคิดเกิดขึ้น ปริมาณเงินที่บุคคลถือไว้เพื่อสำรองการใช้จ่ายฉุกเฉินนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระดับรายได้ อุปนิสัยของบุคคล อย่างไรก็ตาม อาจเป็นไปได้ว่า ณ ระดับอัตราดอกเบี้ยที่สูงมากๆ อาจมีผลชักจูงให้บุคคลถือเงินไว้เพื่อการใช้จ่ายและเพื่อสำรองเหตุฉุกเฉินน้อยลงได้ เพื่อที่จะเอาเงินที่เหลือไปเสี่ยงหากำไร

3. ความต้องการถือเงินเพื่อเสี่ยงหากำไร (The Speculative Demand) คือ ความปรารถนาที่จะถือเงินไว้เพื่อเสี่ยงหากำไรจากการซื้อขายหลักทรัพย์ในท้องตลาด การที่จะได้รับกำไรได้ย่อมหมายความว่าบุคคลต้องพยายามซื้อหลักทรัพย์ในขณะที่หลักทรัพย์มีราคาต่ำ และพยายามขายไปในขณะที่หลักทรัพย์มีราคาสูง ส่วนแตกต่างของราคาซื้อและราคาขาย คือ กำไรที่บุคคลได้รับ ปริมาณเงินที่บุคคลถือไว้เพื่อเสี่ยงหากำไรมีความสัมพันธ์กับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดสูง ปริมาณเงินที่ถือไว้เพื่อเสี่ยงหากำไรจะต่ำ แต่ถ้าอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดต่ำ ปริมาณเงินที่ถือไว้เพื่อเสี่ยงหากำไรจะสูง

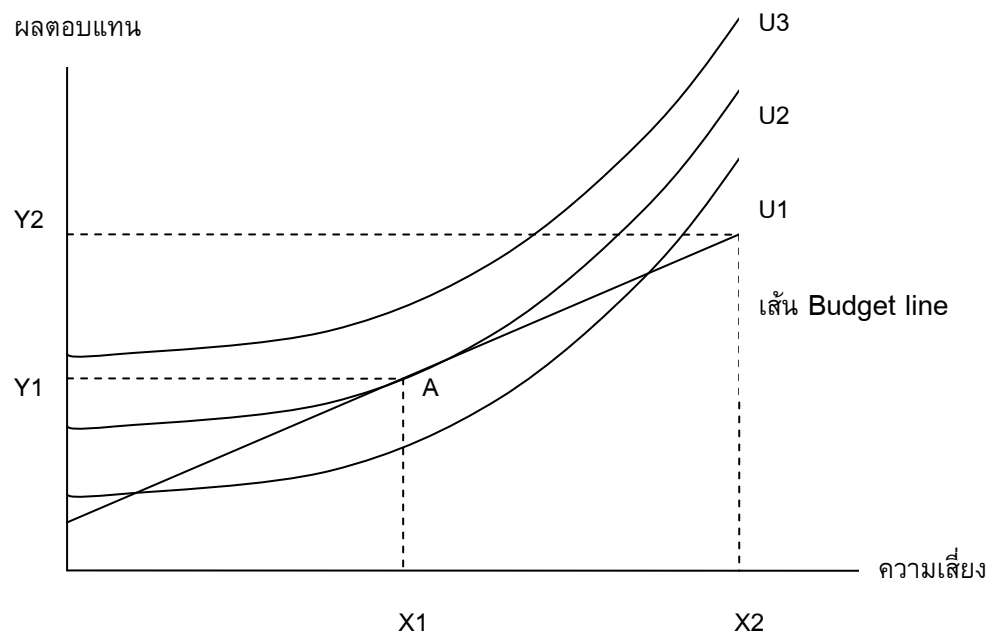
แบบประกันชีวิตที่นิยมมีอยู่ 2 แบบ ด้วยกันคือ แบบตลอดชีพและแบบสะสมทรัพย์ กล่าวคือ แบบตลอดชีพนี้ มีส่วนช่วยในการสร้างเงินสดสำรองไว้ให้กับครอบครัวในยามที่จำเป็นที่สุดนั่นคือเวลาที่หัวหน้าครอบครัวจากไป แบบประกันชนิดนี้จะทำหน้าที่ชดเชยเงินสดก่อนโตตามจำนวนทุนประกันที่หัวหน้าครอบครัวได้ทำประกันชีวิตไว้ก่อนจากไป เปรียบเสมือนกับความต้องการถือเงินเพื่อสำรองการใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน โดยเบี้ยประกันชีวิตแบบตลอดชีพนี้จะมีราคาประมาณร้อยละ 2-4 ของทุนประกัน โดยจะขึ้นอยู่กับอายุของผู้เอาประกัน อีกทั้งการประกันชีวิตยังมีสัญญาเพิ่มเติมที่ช่วยชดเชยค่ารักษาพยาบาลหรืออุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยสัญญาเพิ่มเติมนี้จะช่วยชดเชยให้กับผู้ที่ซื้อสิทธินี้ไว้ เพื่อมีเงินใช้จ่ายในยามต้องรักษาตัวไม่ว่าจะด้วยการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ และในส่วนของความต้องการถือเงินเพื่อเสี่ยงหากำไรนั้น การประกันชีวิตยังมีแบบประกันที่เรียกว่าแบบสะสมทรัพย์ แบบประกันชนิดนี้จะช่วยให้ผลตอบแทนในรูปแบบของเงินคืนรายงวดซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นดอกผลจากการลงทุน ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการเก็บออมของบุคคลนั้นๆ

2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2544 : 5-9) ในการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภค อาจเริ่มต้นด้วยการมองว่าการที่ผู้บริโภคจะเลือกบริโภคสินค้าใดเหนือสินค้าอื่น ก็ต่อเมื่อสินค้าที่เลือกนั้นให้อรรถประโยชน์แก่ผู้บริโภคมากกว่าสินค้าอื่นที่ไม่ได้เลือก อรรถประโยชน์ (Utility) ในที่นี้หมายถึงความสุขที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ กล่าวคือ สามารถวัดอรรถประโยชน์ได้ว่าสินค้าแต่ละชนิดจะให้อรรถประโยชน์กี่หน่วย ซึ่งวัดเป็นหน่วยยูทิล (Util) จากนั้นจึงเปรียบเทียบตัวเลขจำนวนอรรถประโยชน์ แล้วเลือกสินค้าหรือบริการที่ให้อรรถประโยชน์สูงสุด นักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปเห็นว่า เมื่อผู้บริโภคเลือกสินค้าหรือบริการชนิดใดก็ตาม หมายความว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจกับสินค้าหรือบริการนั้น แนนอนว่าถ้าผู้บริโภคมีความพึงพอใจสินค้าใดก็หมายความว่าสินค้านั้น ต้องให้อรรถประโยชน์แก่ผู้บริโภค

อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม(Marginal Utility : MU) คือ อรรถประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้บริโภคได้รับเพิ่มขึ้นจากการบริโภคสินค้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

ถ้าพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกที่จะลงทุนในสินทรัพย์ โดยตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยงของการลงทุนและผลตอบแทนที่ได้รับ สามารถอธิบายได้ดังนี้



ภาพประกอบ 4 การเลือกระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทน

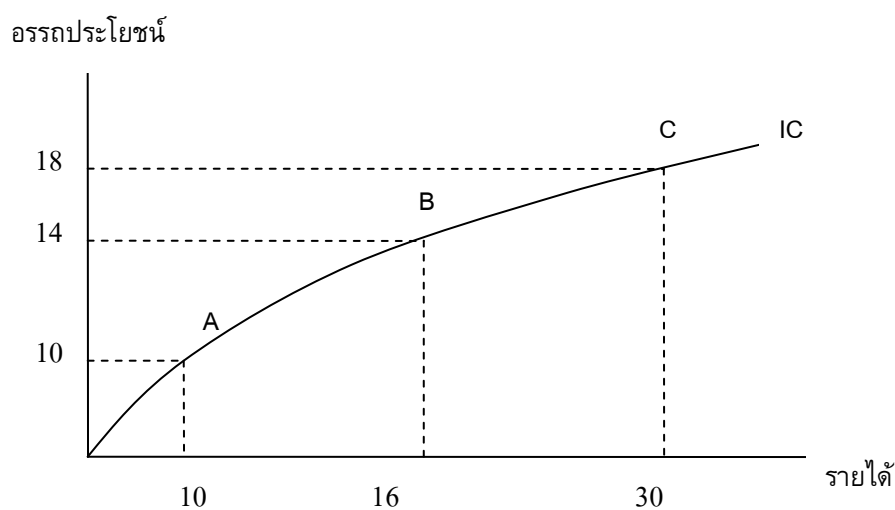
ที่มา : Robert S. Pindyck ; & Daniel L. Rubinfeld. (2001 : 170)

จากภาพประกอบ 4 นักลงทุนจะตัดสินใจในการเลือกที่จะลงทุนระหว่างพันธบัตรรัฐบาลซึ่งปลอดความเสี่ยงและการลงทุนในหุ้นโดยเส้นความพึงพอใจจะแสดงถึงการเลือกระหว่างผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับกับความเสี่ยงจากการลงทุน ซึ่งยังมีความเสี่ยงมากจะยิ่งให้ผลตอบแทนสูง โดยความชันของเส้นงบประมาณ (Budget line) คือราคาของความเสี่ยง กล่าวคือ เส้นความพึงพอใจทั้ง 3 เส้น แสดงถึงความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันระหว่างนักลงทุนที่ชื่นชอบความเสี่ยงกับนักลงทุนที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยง โดยจุดที่นักลงทุนจะมีอรรถประโยชน์สูงสุดคือจุด A ซึ่งเป็นจุดที่เส้นความพึงพอใจสัมผัสกับเส้นงบประมาณ (Budget line) กล่าวคือ การออมทรัพย์ในรูปแบบของการประกันชีวิตจะมีความเสี่ยงต่ำและผลตอบแทนที่น้อยกว่าเมื่อเทียบกับการลงทุนในหุ้น ซึ่งการลงทุนในหุ้นนั้นนักลงทุนจะได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าแต่ก็ต้องยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนเช่นกัน ดังนั้นนักลงทุนจะทำการเลือกระหว่างการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนและความเสี่ยงต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของบุคคลนั้นๆ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2526 : 577) ได้ให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” คือ สนใจ ชอบ เหมาะ

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น



ภาพประกอบ 5 เส้นความพึงพอใจของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยง

ที่มา : Robert S. Pindyck ; & Daniel L. Rubinfeld. (2001 : 156)

เส้นความพึงพอใจของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Averse) อรรถประโยชน์หน่วยสุดท้ายของผู้บริโภคจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงกว่า การเพิ่มขึ้นของรายได้ ตัวอย่างเช่น ณ.จุด A B C เป็นจุดที่อยู่บนเส้นความพึงพอใจที่เท่ากัน (Indifference Curve) ดังนั้นทั้ง 3 จุดนี้จึงมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากัน โดยที่จุด A มีอรรถประโยชน์เป็น 10 และมีระดับรายได้เป็น 10 ดังนั้นหากเกิดการเปลี่ยนแปลงบนเส้นความพึงพอใจโดยเปลี่ยนจากจุด A มาที่จุด B ส่วนต่างของแกนตั้งคืออรรถประโยชน์นั้นจะเท่ากับ $14 - 10 = 4$ และในส่วนต่างของแกนนอนคือรายได้นั้นจะเท่ากับ $16 - 10 = 6$ สังเกตได้ว่าส่วนต่างของอรรถประโยชน์มีน้อยกว่าส่วนต่างของรายได้ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงบนเส้นความพึงพอใจดังกล่าวจะทำให้เส้นความพึงพอใจมีความชันเป็นบวกและความชันมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง ซึ่งเป็นลักษณะของเส้น IC สำหรับบุคคลที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงแต่ในส่วนของบุคคลอีก 2 ประเภท จะมีลักษณะของเส้น IC ที่แตกต่างกับเส้น IC ข้างต้น โดยบุคคลที่ชอบความเสี่ยง (Risk Loving) จะมีความชันของเส้น

IC เป็นบวก โดยความชันมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้น และในบุคคลประเภทสุดท้ายคือบุคคลที่อยู่ระหว่างตรงกลางของผู้ชอบเสี่ยงกับไม่ชอบเสี่ยง (Risk Neutral) ความชันของเส้น IC ในบุคคลประเภทนี้จะเป็นเส้นตรงและความชันเท่ากับ 1 ตลอดทั้งเส้น

บุคคลที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงนั้น (Risk Averse) คือบุคคลที่ให้ความสนใจหรือกลัวการเสี่ยงภัยในการดำรงชีวิต จึงมีการป้องกันหรือลดความเสี่ยงภัยลง เพื่อรองรับความเสียหายหรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยการทำสัญญาต่างตอบแทนกับบริษัทประกันชีวิตหมายความว่ายินดีที่จะจ่ายเบี้ยประกันชีวิตให้กับบริษัทประกันชีวิต

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

4.1 แนวคิดพื้นฐานค่าทางเศรษฐกิจของชีวิตมนุษย์ (สุธรรม พงศ์สำราญ; พิงใจ พิงพานิช; และ วิรัช ณ สงขลา. 2528 : 1-2)

“พื้นฐานทางเศรษฐกิจการประกันชีวิต” ว่าเป็นความหมายสองนัย

ประการแรกหมายถึงการประกันชีวิตมิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยปราศจากสาเหตุ ในทางตรงข้ามการประกันชีวิตเกิดขึ้นเพราะเหตุผลทางเศรษฐกิจ ถ้าไม่มีสาเหตุทางด้านเศรษฐกิจการประกันชีวิตก็ไม่เกิดขึ้น

ประการที่สองหมายความว่า การขายประกันชีวิตแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดด้วยการประกันประเภทใดประเภทหนึ่งด้วยทุนประกันจำนวนหนึ่งนั้น มิใช่สิ่งที่กระทำอย่างเลื่อนลอยหากกระทำไปอย่างมีเหตุผล โดยคำนึงถึงค่าชีวิตและความต้องการทางเศรษฐกิจของบุคคลนั้น สิ่งที่เป็นพื้นฐานรองรับการประกันชีวิตของบุคคลนั้นคือค่าทางเศรษฐกิจของบุคคลนั้นที่มีต่อครอบครัวและตนเอง

ค่าทางเศรษฐกิจของมนุษย์ หมายถึงความมีประโยชน์ของมนุษย์ในแง่ที่เป็นผู้ผลิตก่อให้เกิดสินค้า บริการ หรือรายได้ ค่าทางเศรษฐกิจสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. คนเรามีค่าทางเศรษฐกิจต่อหน่วยงานที่ทำอยู่ ความสามารถประกอบกิจการเป็นผลดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่ โดยค่าทางเศรษฐกิจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบทบาทและความสำคัญของเขาในหน่วยงานนั้น

2. คนเรามีค่าทางเศรษฐกิจต่อตนเอง เพราะเขาเป็นเจ้าของแรงงานหาเลี้ยงชีพด้วยตนเอง เป็นเจ้าของทุนที่เขาสะสมไว้จากการหาเลี้ยงชีพ การดำรงชีพของเขาหรือการมีสุขภาพดีซึ่งมีผลดีต่อความเจริญก้าวหน้าในชีวิตตนเอง

3. คนเรามีค่าทางเศรษฐกิจต่อครอบครัว ในแง่ที่ครอบครัวเป็นเจ้าของร่วมกันในสิ่งที่เขาหามาได้ ภรรยาและบุตรเป็นผู้อาศัยการหาเลี้ยงชีพของสามีในการสนองความต้องการทางเศรษฐกิจต่างๆของตน

4. คนเรามีค่าทางเศรษฐกิจต่อองค์กรอื่นๆที่เขาทำประโยชน์ให้ ตัวอย่างเช่น บริจาคเงินช่วยเหลือองค์กรหรือสถาบันต่างๆมีส่วนได้รับประโยชน์จากเขา

5. คนเรามีค่าทางเศรษฐกิจต่อสังคมโดยรวม หมายถึง สินค้าหรือการบริการที่เขาผลิตออกมานั้นเป็นประโยชน์เพื่อสนองความต้องการของสังคม นอกจากนั้นมนุษย์ยังมีประโยชน์ต่อสังคมในแง่ของการเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐด้วย

เฮริบเนอร์ (Huebner, 1976) อ้างโดย (สุธรรม พงศ์สำราญ; พิงใจ พิงพานิช; และวิรัช ณ สงขลา. 2528 : 3) เป็นผู้เริ่มต้นทฤษฎีเกี่ยวกับมูลค่าทางเศรษฐกิจของมนุษย์มีความเห็นว่ามนุษย์เราเผชิญกับความตาย 3 ชนิด คือ

1. การเสียชีวิตก่อนเวลาอันควร หมายถึง การเสียชีวิตในวัยที่ยังไม่ชรา ในวัยที่กำลังก่อร่างสร้างตัว และเป็นกำลังในการหาเลี้ยงครอบครัว โดยมากมักเป็นการเสียชีวิตระหว่าง อายุ 25-60 ปี การเสียชีวิตในลักษณะนี้จะส่งผลกระทบในทางเศรษฐกิจโดยตรงต่อครอบครัวและหน่วยงานที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ทำให้ครอบครัวและหน่วยงานดังกล่าวสูญเสียค่าทางเศรษฐกิจทางออกปัญหานี้สำหรับครอบครัวคือ การทำประกันชีวิตที่คุ้มครองชีวิตของหัวหน้าครอบครัวจะทำให้ค่าชีวิตดังกล่าวได้รับการชดเชย สำหรับหน่วยงานที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ถ้าจะไม่ให้เกิดเกิดผลกระทบกระเทือนทางเศรษฐกิจ ก็จะต้องมีการประกันชีวิตของบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญของงาน

2. การตายโดยที่ตนยังมีชีวิตอยู่ หมายถึง การประสบอุบัติเหตุอย่างสิ้นเชิงและถาวรซึ่งทำให้คนเราไม่สามารถทำงานได้ ไม่สามารถสร้างผลิตผลหรือบริการใดๆ ได้ ทำให้ขาดรายได้ หรือทำให้ค่าทางเศรษฐกิจของบุคคลนี้สูญเสียไปมีค่าเท่ากับการตายจริงๆเพราะบุคคลนั้นไม่สามารถมีค่าทางเศรษฐกิจใดๆ อีกแล้ว แต่ขณะเดียวกันบุคคลนั้นก็ยังมีชีวิตอยู่ในฐานะเป็นผู้บริโภคคนหนึ่งของครอบครัวหรือสังคม เหตุนี้เราจึงเรียกว่า “การตายชนิดนี้ส่งผลร้ายแรงกว่าการตายชนิดแรก จะส่งผลกระทบทั้งครอบครัว”

3. การตายทางเศรษฐกิจ หมายถึง การที่มนุษย์เราก้าวเข้าสู่วัยชรา ไม่สามารถอำนวยความสะดวกค่าทางเศรษฐกิจต่อตนเอง ครอบครัวและหน่วยงานของตนเองได้ในสภาพเช่นนี้คุณค่าทางเศรษฐกิจต่างๆของเขาได้อันตรธานหายไป ค่าเท่ากับเป็นการตายทุกอย่างที่ตนยังไม่ตาย หรือยังมีสภาพเป็นผู้บริโภคอยู่ เราจึงเรียกว่าเป็นการตายทางเศรษฐกิจ การตายในลักษณะเช่นนี้ไม่ส่งผลอะไรมากนักต่อครอบครัวและหน่วยงานของตนเพราะลูกๆจะโตสามารถรับผิดชอบตนเองได้แล้ว การตายชนิดนี้ส่งผลกระทบเฉพาะตนเองและภรรยาเท่านั้น

4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงภัย (Risk)

ความเสี่ยงภัย (Risk) (สนธยา บุญญภูษิต. 2544) มีสมมุติฐานเบื้องต้นอยู่ที่ว่า ความเสี่ยงภัยมีอยู่ตลอดเวลาและเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นโดยเหตุหนึ่ง และภัยต่างๆเมื่อเกิดขึ้นแล้วย่อมนำความเสียหายมาสู่ร่างกายและทรัพย์สินของผู้ประสบภัยนั้น โดยได้มีผู้ให้ความหมายของการเสี่ยงภัยไว้หลายความหมายด้วยกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับนำไปใช้ เช่น

หลักการเบื้องต้นของประกัน (Mehr & Cammack. 1985) ได้ให้ความหมายในเชิงปฏิบัติการไว้ว่า ความเสี่ยงหมายถึง ความไม่แน่นอนที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสีย ซึ่งประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ ความไม่แน่นอน (Uncertainty) และการสูญเสีย (Loss) นอกจากนี้ยังหมายถึงสาเหตุหรือโอกาสในการสูญเสียด้วย

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมกรรมการกระทำผิดของเด็กเยาวชนไทย (ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์. 2540 : 102-105) ได้ศึกษาระบบความมั่นคงทางสังคม และกล่าวถึงการเสี่ยงทางสังคมไว้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่เป็นเหตุให้ชีวิตมนุษย์ในสังคมเกิดความยากแค้นและความทุกข์ทรมาน การที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมนั้นจำเป็นต้องเผชิญกับการเสี่ยงทางสังคม นานัปการ ได้แก่ การเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว การเสี่ยงจากการประกอบอาชีพ เช่น การเจ็บป่วยจากการทำงาน การว่างงานเนื่องจากถูกเลิกจ้างและการเสี่ยงจากความบกพร่องทางสังคม เช่น การขาดระเบียบในการอยู่ร่วมกันอันนำมาซึ่งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สงครามระหว่างประเทศและความไม่สงบภายในประเทศ ผลอันเกิดจากการจัดการทางเศรษฐกิจของประเทศ มนุษย์ยังต้องเผชิญกับการเสี่ยงภัยจากธรรมชาติของการเป็นมนุษย์ ซึ่งต้องมีการ เกิดแก่ เจ็บ ตาย

การเสี่ยงภัยเหล่านี้เดิมเชื่อว่า ภัยพิบัติและความหายนะต่างๆ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นเรื่องของเคราะห์กรรม (Fate) ไม่มีใครช่วยเหลือใครได้ ผู้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีไม่ต้องประสบกับปัญหาจากภัยพิบัติต่างๆ คือ ผู้ทำบุญมาดี กลุ่มบุคคลนี้ก็เพียงสะสมความมั่นคงไว้คุ้มครองชีวิตตนเองและครอบครัวเท่านั้น เมื่อมนุษย์การใช้ชีวิตในสังคมสมัยใหม่มากขึ้นพร้อมๆ กับการเสี่ยงจากภัยพิบัติต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และการเสี่ยงภัยในหลายกรณีอยู่นอกเหนือความสามารถในระดับบุคคลและกลุ่ม จะควบคุมและรับมือได้ตามลำพัง สังคมจึงมีแนวคิดเกี่ยวกับการเสี่ยงภัยต่างๆ ของบุคคลและครอบครัวดังนี้

1. ภัยพิบัติและความมั่นคงจากการเสี่ยงภัยต่างๆ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ไม่ได้เป็นเรื่องของโชคชะตาหรือเวรกรรมของแต่ละบุคคล
2. การเสี่ยงภัยต่างๆ มีลักษณะเป็นภัย และความไม่มั่นคงร่วมกันของกลุ่ม บุคคล อาชีพ และ/หรือ ชุมชนเดียวกัน
3. ภัยพิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล กลุ่มหรือชุมชน ย่อมเกิดความสูญเสียและมีผลกระทบต่อความสงบสุขและความเจริญก้าวหน้าของสังคมส่วนรวมทั้งสิ้น บุคคลในสังคมจึงต้องร่วมรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือต่อสู้กับภาวะความไม่มั่นคงของบุคคลอันเกิดจากการเสี่ยงภัยต่าง

4.3 บทบาทของรัฐบาลต่อธุรกิจประกันชีวิต

บทบาทของรัฐบาลต่อธุรกิจประกันชีวิตนั้น อาจแบ่งได้ 2 หน้าทีเดียวกัน คือ การควบคุมดูแลให้ธุรกิจประกันชีวิตดำเนินการภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายเพื่อความคุ้มครองประโยชน์ของสาธารณชน และรักษาเสถียรภาพ ความมั่นคงทางฐานะการเงินให้สามารถบริการ

แก่ผู้เอาประกันภัยได้อย่างรวดเร็วและยุติธรรม อีกหน้าที่หนึ่งคือ ส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาและสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของระบบเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ได้เป็นอย่างดีเหมาะสม

สนิท วรปัญญา (2533 : 61) ได้สรุปไว้ว่า การควบคุมดูแลประกอบธุรกิจประกันภัยของเอกชนโดยรัฐบาลมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. ควบคุมดูแลฐานะการเงินของบริษัทประกันภัยให้มีความมั่นคงแข็งแรงและสามารถที่จะรับภาระหนี้สินที่มีต่อบุคคลภายนอก โดยเฉพาะผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยได้โดยครบถ้วนสมบูรณ์

2. ควบคุมดูแลข้อสัญญาประกันภัย หรือเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นต่างๆ ให้มีความชัดเจน อ่านง่าย เข้าใจง่าย ประกอบกับให้ทั้ง 2 ฝ่าย คือผู้เอาประกัน และผู้รับประกัน หรือบริษัทประกันภัยได้รับความเป็นธรรม และให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามความต้องการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือ กฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

3. ควบคุมดูแลอัตราเบี้ยประกันภัย ให้สอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัย คือ ให้มีความเป็นธรรมและความเหมาะสม ไม่สูงหรือต่ำเกินไป โดยพิจารณาจากผู้ประกอบการได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับการลงทุนในอุตสาหกรรมอื่น

4. ควบคุมดูแลให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย รวมทั้งการให้บริการต่างๆ ตามสมควรของสภาพธุรกิจ จากผู้รับประกันภัย รวมทั้งคนกลางประกันภัย อันได้แก่ ตัวแทน นายหน้า และผู้ประเมินภัย ด้วยความสุจริตยุติธรรมและมีจรรยาบรรณของวิชาชีพ

5. ควบคุมดูแลธุรกิจประกันภัยและส่งเสริมให้มีการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและนโยบายของรัฐบาล

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

5.1.1. ปัจจัยทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคล

คาเมรอน; และ ทริวิตี (Cameron, A.C. ; & Trivedi, P.K. 1991 : 1) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการซื้อประกันสุขภาพ โดยใช้การสำรวจข้อมูลรายบุคคลจากประเทศออสเตรเลียในช่วงปี ค.ศ. 1977-78 และ 1983 โดยใช้แบบ Logit ในการวิเคราะห์

ข้อมูลในช่วงปี ค.ศ. 1977-78 เป็นข้อมูลที่ได้จาก Australian Health Survey (AHS) เป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา ระดับรายได้ ประวัติทางด้านสุขภาพ และข้อมูลในช่วงปี ค.ศ. 1983 เป็นข้อมูลที่ได้จาก Australian Health Insurance Survey (AHIS) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพสมรส จำนวน

คนและจำนวนเด็กในครอบครัว ระดับรายได้ สถานภาพทางด้านการจ้างงานและรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันสุขภาพ

ผลสรุปจากการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง AHS พบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการซื้อประกันมากกว่าเพศชาย และพบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะตัวอย่างที่มีรายได้ปานกลางเท่านั้น เกี่ยวกับระดับรายได้ พบว่า ระดับรายได้เพิ่มขึ้น ทำให้ร้อยละของความต้องการซื้อประกันมีเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 27 สำหรับกลุ่มรายได้ต่ำร้อยละ 41 สำหรับกลุ่มรายได้ปานกลาง และร้อยละ 62 สำหรับกลุ่มรายได้สูง ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดเจนว่า การตัดสินใจซื้อประกันจะเพิ่มขึ้นเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น ส่วนประวัติทางด้านสุขภาพนั้น พบว่าไม่มีนัยสำคัญในการซื้อประกัน

ผลสรุปที่ได้จากการใช้กลุ่มตัวอย่าง AHIS พิจารณาเกี่ยวกับรายได้ พบว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความน่าจะเป็นในการซื้อประกัน ส่วนขนาดของครอบครัวมีผลบ้างเล็กน้อยในทางบวก แต่ไม่มีนัยสำคัญเพียงพอที่จะถือว่ามีผลกระทบต่อการซื้อประกัน อายุก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการซื้อประกัน เมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการซื้อประกันก็มีเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า จากการศึกษานี้รายได้และอายุ เป็นปัจจัยหลักที่มีผลกระทบในการตัดสินใจซื้อประกัน

มาเรีย ; และ เอธอล (Maria Cristina Gutierrez-Delgado ; & Athol A. Korabinski 1999 : 388) ได้ศึกษาถึง "จุดเริ่มต้นในการเลือก" โดยกล่าวถึงการที่คนเราจะตัดสินใจทำประกันชีวิตขึ้นอยู่กับความต้องการในด้านของความคุ้มครองสุขภาพและความคุ้มครองรายได้ ความหลากหลายในการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมาแล้วนานเท่าไร เบี้ยประกันชีวิตที่ต้องชำระโดยส่วนมากจะขึ้นอยู่กับฐานของรายได้ซึ่งเบี้ยประกันจะมีความหลากหลายตามชนิดของแบบประกัน สัญญาของแบบประกันจะสิ้นสุดลงเมื่อถึงช่วงเกษียณอายุ กล่าวคือผู้ชาย อายุ 65 ปีและหญิงอายุ 60 ปี

เหตุผลของจุดเริ่มต้นที่ทำประกันจะสัมพันธ์กับระยะเวลาของกรรมธรรม์ที่มีผลบังคับ ซึ่งอาจต้องใช้กระบวนการในการพิจารณาจากการเรียกร้องสินไหมทดแทนช่วง 2-3 ปีแรก

5.1.2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

มิตซึซาวา (Mizusawa. 1978) ได้ศึกษาผลการเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจของญี่ปุ่น ในช่วงก่อนและหลังปี ค.ศ. 1974 พบว่าระบบเศรษฐกิจการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ในช่วงหลังปี ค.ศ. 1974 ซึ่งเป็นผลเนื่องจากการพัฒนากระบวนการอุตสาหกรรมภายในประเทศ จาก Primary Industry เป็น Tertiary Industry ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ดังนี้

1. ประชาชนมีมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้น เนื่องจากมีรายได้สูงขึ้น
2. ขนาดครอบครัว จากเดิมเป็นครอบครัวขนาดใหญ่ มีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงเป็นครอบครัวขนาดเล็ก เนื่องจากการอพยพเคลื่อนย้ายครอบครัวจากชนบทเข้าสู่เมืองมากขึ้น

3. การเพิ่มขึ้นของการเสี่ยงภัย อันเนื่องจากการพัฒนาการขนส่ง อุตสาหกรรม เทคโนโลยี

ดังนั้นประชาชนจึงมีความต้องการที่จะป้องกันการเสี่ยงภัยและรักษาระดับมาตรฐานรายได้ไม่ให้ลดลง อันเป็นผลเนื่องมาจากการสูญเสียความสามารถในการหารายได้ไป ซึ่งเหตุผลเป็นเหล่านี้ทำให้ประชาชนชาวญี่ปุ่นมีความต้องการซื้อประกันชีวิตในอัตราที่สูงขึ้น

สติเวน และ อลัน (Steven J. Skinner ; & Alan J. Dubinsky. 1984) ได้ศึกษาว่าบุคคลใดในครอบครัวเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อประกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่บอกถึงการตัดสินใจของครอบครัวในการซื้อประกันและได้แยกความแตกต่างของครอบครัวระหว่างครอบครัวที่สามีเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อประกันและครอบครัวที่ภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ(หรือภรรยาเป็นผู้ตัดสินใจ) เนื่องจากเหตุผลที่ว่าในช่วงปี ค.ศ. 1980 มีจำนวนเบี้ยประกันในแต่ละปีนี้มีจำนวนสูงมาก เช่น การประกันชีวิตนั้น ระหว่างปี ค.ศ.1975-1980 เบี้ยประกันชีวิตสูงขึ้นถึงร้อยละ 39 โดยในปี ค.ศ.1980 มีจำนวนเบี้ยประกันสูงถึง \$40.8

วิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลก็คือ ส่งแบบสอบถามไปยังครอบครัวต่างๆและวิเคราะห์ข้อมูลคือ Stepwise Discriminant Analysis โดยลักษณะต่างๆที่คิดว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการซื้อประกันนั้น ศึกษาจากงานวิจัยชิ้นก่อนๆโดยตัวแปรที่ใช้มีดังต่อไปนี้

- ขนาดของครอบครัว
- จำนวนปีที่สมรส
- อายุของภรรยา
- อายุของสามี
- ระดับการศึกษาของภรรยา
- ระดับการศึกษาของสามี
- สถานภาพการจ้างงานของภรรยา
- สถานภาพการจ้างงานของสามี
- อาชีพของหัวหน้าครอบครัว
- รายได้ของครอบครัว

ผลการศึกษาพบว่าแต่ละลักษณะมีความสำคัญแตกต่างกันในแต่ละประเภทของประกันนั้นคือ แต่ละตัวแปรมีความสำคัญในการตัดสินใจซื้อประกันแต่ละประเภทไม่เท่ากัน เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตพบว่าจาก 10 ลักษณะที่ใช้ในการวิเคราะห์ มี 7 ลักษณะ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($Wilks' \lambda = .95, F(7, 1239) = 7.88, p < .01$) คือ ระดับการศึกษาของสามี ระดับการศึกษาของภรรยา สถานภาพการจ้างงานของภรรยา รายได้ของครอบครัว อาชีพของหัวหน้าครอบครัว จำนวนปีที่สมรสและอายุของภรรยาเมื่อพิจารณาลักษณะต่างๆสามารถแยกลักษณะของครอบครัวที่สามีเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อประกันและครอบครัวที่ภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยครอบครัวที่ภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีลักษณะดังนี้ คือ สามีมี

การศึกษาน้อยกว่าการศึกษาระดับสูง การร่ายมีงานทำ รายได้ครอบครัวต่ำ อาชีพของสามีได้ รายได้ต่ำ ระยะเวลาสมรสไม่นานนัก ภรรยาอายุสูงกว่าสามี

สำนักงานสถิติแห่งชาติอเมริกา (American Academy of Actuaries. 2002 : 2-9) “ข้อมูลของการทำประกันเพื่อคุ้มครองการทุพพลภาพและการเจ็บป่วยระยะยาว” จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า คนเราทำประกัน

1. เพื่อคุ้มครองรายได้อันเนื่องมาจากการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยการเป็นบุคคลทุพพลภาพ
2. ลดภาระค่าใช้จ่ายในขณะที่รักษาตัวในโรงพยาบาล
3. ลดภาระของสังคม
4. เป็นการเก็บออมในระยะยาวเมื่อยามเกษียณ ซึ่งผู้ถือกรมธรรม์จะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระเบี้ย ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิต กลยุทธ์ในการลงทุนที่อยู่ในระดับดีของบริษัทประกันชีวิต และการแข่งขันทางการตลาดของบริษัทประกันชีวิต

นอกจากนี้แบบประกันยังมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ระยะเวลาที่กรมธรรม์มีผลคุ้มครองและบริษัทประกันเป็นอีกเหตุผลที่คนเลือกทำประกัน

ประวัติศาสตร์เศรษฐกิจของออสเตรเลีย (Australian Economic History Review. 2005 : 1-22) การบัญญัติกฎหมายสำคัญใน 2 ช่วงเวลา ทำให้มีสิ่งสำคัญเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมประกันชีวิตของประเทศออสเตรเลีย

1. ในช่วงทศวรรษ 1870 เป็นการร่างกฎหมายที่ต้องเป็นระเบียบปฏิบัติ กล่าวคือ ทุกคนต้องทำประกันชีวิตเพื่อลดภาระของประเทศชาติ
2. ในช่วงทศวรรษ 1940 ประชาชนออสเตรเลียตระหนักว่าการลงทุนทางด้านการเงินผ่านบริษัทประกันชีวิตไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย อีกนัยคือ ไม่มีความเสี่ยงในการลงทุนเหมือนกับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

ฮองวู (Hong Wu. 2002 : 528) ศึกษาถึงเศรษฐศาสตร์ประกันภัย โดยศึกษาถึงทฤษฎีการประกัน มี 2 ลักษณะ คือ

1. โครงสร้างในแบบอุตสาหกรรมประกัน
2. ผลของพื้นฐานความเสี่ยงภัยกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับการเสี่ยงภัย โดยถ้าหากมีความเสี่ยงภัยน้อยเบี้ยประกันก็จะต่ำ ความเสี่ยงสูงเบี้ยประกันก็จะสูงตามไปด้วย

สภาพแวดล้อมที่อยู่เมื่อมีความปลอดภัยสูงเบี้ยประกันจะต่ำ ถ้าความปลอดภัยต่ำเบี้ยประกันจะสูง

อาชีพก็มีส่วนสำคัญในการคำนวณเบี้ยประกัน เช่น ชาวนามีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่มีอันตราย ดังนั้นเบี้ยประกันจึงมีอัตราที่สูงกว่า

ฟรานเซลกา; และ นิโคล (Francesca Colombo and Nicole Tapay. 2003 : 51-53) ได้กล่าวถึง ประกันสุขภาพส่วนบุคคลของประเทศในองค์กรเพื่อความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ หรือ OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) ศึกษาถึงผลตอบแทนและค่าใช้จ่ายของระบบประกันสุขภาพส่วนบุคคล

1. รัฐบาลส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันสุขภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายบางอย่างที่รัฐบาลไม่สามารถจ่ายให้ได้ นอกจากนั้นแล้วรัฐบาลยังสนับสนุนให้ประชาชนเก็บออมผ่านบริษัทประกัน เพื่อการดำรงชีพที่ดีในอนาคต

2. ประเทศในกลุ่ม Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) ก็สนับสนุนให้ประชาชนในกลุ่ม ทำประกันสุขภาพรายบุคคลเพิ่มขึ้นโดยมีงบประมาณช่วยจ่ายให้ประชาชน ซึ่งประชากร 30% ของแต่ละประเทศก็ปฏิบัติเช่นกัน

3. ผลจากการทำประกันสุขภาพรายบุคคล ทำให้มาตรฐานชีวิตของประชากรในประเทศดีขึ้น เพราะมีเงินสำรองค่าใช้จ่ายเพื่อดูแลสุขภาพตนเอง

4. การทำประกันสุขภาพรายบุคคลสามารถแทรกแซงความล้มเหลวทางด้านการตลาดได้เพราะประชากรสามารถลดค่าใช้จ่ายของตนเอง โดยผลกระทบให้กับบริษัทประกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงสูง เมื่อทำได้เช่นนั้นแล้วประชากรสามารถเลือกแผนประกันตามความสามารถของตนได้และทำให้ตนมีมาตรฐานชีวิตที่ดีขึ้น โดยเฉพาะชนชั้นกลาง

5.2 งานวิจัยในประเทศ

5.2.1. ปัจจัยทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคล

กิตติพงษ์ จินทรวิลาวัณย์ (2534 : 187-194) ได้ศึกษาการพัฒนาการและปัญหาอุปสรรคของการประกันชีวิตของไทย พบว่า สิ่งที่เป็นอุปสรรคของธุรกิจประกันชีวิต คือ ระดับรายได้ของประชากรของประเทศที่อยู่ในระดับต่ำทำให้การใช้จ่ายในปัจจุบันสำคัญกว่าการใช้จ่ายในอนาคต ระดับการศึกษาของประชาชนในประเทศยังอยู่ในระดับต่ำ บริษัทประกันชีวิตเน้นการขายตัวทางการตลาดมากเกินไป ในขณะที่บุคลากรที่มีคุณภาพของบริษัทยังไม่เพียงพอทำให้มีกรรมธรรม์ที่ขาดอายุเป็นจำนวนมาก อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นสาเหตุทำให้ธุรกิจประกันชีวิตในอดีตไม่ได้รับการต้อนรับเท่าที่ควร คือ สภาพของสังคมไทยที่มีลักษณะเป็นครอบครัวอุปถัมภ์มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปู่ ย่า ตา ยาย ที่แก่แล้วจะมีลูกหลานคอยดูแล

ทัศนีย์ ศรีภักดี (2538) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต ตลอดจนสาเหตุที่ผู้บริโภคยังไม่ตัดสินใจทำประกันชีวิต และสาเหตุจูงใจที่สำคัญในการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้แบ่งผู้บริโภคออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มผู้บริโภคที่ยังไม่ทำประกันชีวิต และกลุ่มผู้บริโภคที่เคยทำประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีต่อการทำประกันชีวิต ส่วนใหญ่ คือ เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและเป็นหลักประกันให้ครอบครัว ส่วนความคิด

เห็นต่อตัวแทนประกันชีวิต คิดว่าตัวแทนขายประกันชีวิตเพียงเพื่อหวังคอมมิชชั่น และทำเป็นงานอดิเรกขายแล้วจึงไม่มีเวลามารับบริการหลังการขาย ส่วนสาเหตุที่ยังไม่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คือ ไม่มีเงินเหลือพอจ่ายเบี้ยประกันชีวิต ส่วนความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เคยทำประกันชีวิตที่มีต่อการทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คือเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว ส่วนความคิดเห็นต่อตัวแทนประกันชีวิต คิดว่าตัวแทนขายประกันชีวิตทำเป็นงานอดิเรกขายแล้วจึงไม่มีเวลามารับบริการหลังการขาย ส่วนสาเหตุจุดใจสำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิตส่วนใหญ่คือ ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและเป็นหลักประกันให้ครอบครัว

ชูศักดิ์ บัวแก้ว และ สุณี กุลตระกูล (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะการทำประกันชีวิตและการทำวินาศภัยของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยภูมิหลังอันได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และระดับรายได้มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตและวินาศภัยของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่เพศไม่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัย ส่วนผู้ที่เคยทำประกันชีวิตประเภทใดประเภทหนึ่งมาก่อนแต่ยกเลิกแล้วในปัจจุบัน มีสาเหตุสำคัญที่สุดคือ จำเป็นต้องลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทประกันชีวิต ส่วนผู้ที่ไม่เคยทำประกันชีวิตมาก่อนเลยนั้น เนื่องจากหน่วยงานที่สังกัดอยู่มีสวัสดิการที่ดีเพียงพออยู่แล้ว

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้พิจารณาการเลือกบริษัทประกันชีวิตของผู้ทำประกัน พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ความมั่นคงของบริษัท รองลงมาคือ ภาพพจน์ด้านคุณภาพการบริการและความน่าเชื่อถือของบริษัท สำหรับปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ทำประกันชีวิตให้ความสำคัญกับความต้องการความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองมากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สินของครอบครัว

เพ็ญมาส ศิริกิจวัฒนา (2543 : 122-126) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าความแปรปรวนทางเดียวและค่าถดถอยพหุคูณ ซึ่งประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ลักษณะทางประชากรได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส การมีบุตรมีความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) สถานภาพทางเศรษฐกิจ-สังคม ได้แก่ ระดับรายได้ อาชีพ ตำแหน่ง มีความแตกต่างกันในการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกว่าการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (4)

ทัศนคติ ต่อการประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับกลางกับการตัดสินใจทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (5) ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการประกันชีวิตมีอิทธิพลสำคัญในการ อธิบายค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค โดยปัจจัยทางด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค เช่น อายุ ระดับ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษาและอาชีพ

พัทธญาณี กัจฉปศิริพันธ์ (2546 : 122-126) ศึกษาโครงสร้างตลาดในประเทศไทย และพฤติกรรมผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครของธุรกิจประกันชีวิต จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.3 มีอายุระหว่าง 26-30 ปีมากที่สุด มี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท และเป็นกรรมกรแบบสะสมทรัพย์ ที่ซื้อผ่านตัวแทนประกันชีวิต มีอัตราเบี้ย ประกันที่ต้องชำระ 10,000 ถึง 30,000 บาทต่อปี การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วน บุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนกรรมกรประกัน ชีวิตและเบี้ยประกันชีวิตที่ต้องชำระต่อปีกับระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่วนประสม การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตโดยใช้ค่าสถิติ T-Test และ F-Test ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 พบว่ากลุ่มต่างๆให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5.2.2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

อมร เลิศในสัตย์ (2522) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทาง สังคมที่มีต่อการประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า ลักษณะการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจประกันชีวิต มีดังนี้

1. ความเจริญก้าวหน้าทางวัตถุ ซึ่งหมายถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ เทคโนโลยีอาจมีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อการประกันชีวิตได้
2. ค่านิยมในการดำเนินชีวิตในสังคม การดำเนินชีวิตในสังคมเปลี่ยนแปลงไปมาก คือ จากการมีชีวิตในชนบท ก็อพยพเข้ามาสู่ในเมืองมากขึ้น และครอบครัวในปัจจุบันมีขนาดเล็ก ลง เป็นต้น
3. ค่านิยมทางการศึกษา ในปัจจุบันประชากรได้ตระหนักถึงความสำคัญมากขึ้น เพราะการศึกษานอกจากจะสอนให้คนฉลาดแล้ว ยังเป็นเครื่องกำหนดฐานะของคนในสังคมด้วย
4. ภาวะเงินเฟ้อ จะมีผลกระทบต่อการประกันชีวิตได้ 2 กรณี คือ ถ้าคนตระหนักดี ว่าการประกันชีวิตเป็นสิ่งจำเป็น คนก็จะพยายามเสียดเงินทั้งจากการบริโภคและการออม มาซื้อ ประกันชีวิต อันเป็นผลให้เงินออมในสถาบันการเงินอื่นๆลดลง ในด้านการดำเนินงานของบริษัท ประกันชีวิต เราจะพบว่า ภาวะเงินเฟ้อจะมีผลโดยตรงต่อการใช้จ่ายของบริษัท

5. การคุ้มครองของผู้บริโภค โดยปกติแล้วผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าที่มีคุณภาพในราคายุติธรรม บริษัทประกันชีวิตต้องตระหนักถึงปัญหานี้ โดยพยายามปรับปรุงแบบกรมธรรม์ชนิดต่าง ๆ อัตราดอกเบี้ย เทคนิคการขายและบริการตามกรมธรรม์ เป็นต้น

6. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ผลกระทบทางการเมืองที่มีต่อการประกันชีวิต คือ การออกกฎหมายหรือเปลี่ยนแปลงกฎหมายใดๆในกฎหมายบางฉบับ

7. ความเจริญเติบโตของบริษัทประกันชีวิต ทั้งทางด้านตลาด อัตราเบี้ยประกัน มาตรฐานการพิจารณารับประกันและการลดหรือขยายขอบเขตคุ้มครอง

สมพร สินสมบูรณ์ (2525) ได้ศึกษาการประกันมรณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่มีประกันสังคมพบว่า การตายเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมอันหนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นกับบุคคลใด บุคคลหนึ่งโดยที่ไม่รู้ตัวมาก่อนถึงแม้ว่าความตายจะต้องเกิดขึ้นกับทุกคนก็ตาม สำหรับการตายที่เกิดขึ้นก่อนวัยอันควรกับหัวหน้าครอบครัวใดครอบครัวหนึ่งแล้ว ย่อมจะต้องนำความเดือดร้อนมาสู่บุคคลภายในครอบครัวเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงทำให้มีหน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือเกี่ยวกับความตายของหัวหน้าครอบครัวขึ้นทั้งในลักษณะของรัฐบาลในรูปของสมาคมฌาปนกิจ ศพสงเคราะห์และในลักษณะของเอกชนในรูปของบริษัทประกันชีวิตต่างๆ ลักษณะการประกันมรณภาพมีความจำเป็นต่อสังคมไทยควรมีการเริ่มจากการประกันประเภทอื่นๆก่อนโดย ประโยชน์ทดแทน ระยะเวลา

แรกของการมรณภาพจะให้เฉพาะค่าจัดการศพสำหรับหัวหน้าครอบครัวเท่านั้น ในภายหลังควรขยายให้มีบำนาญตกทอดสำหรับ ภรรยาหม้าย บุตรกำพร้า หรือบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับผู้ตาย เช่น บิดา มารดา ผู้ที่อยู่ในอุปการะ โดยรัฐควรดำเนินการทดลองในจังหวัดใหญ่ๆก่อน หากได้รับผลดีจึงควรขยายออกไปและสิ่งสำคัญควรจะต้องออกเป็นกฎหมายบังคับให้ประชาชนทุกคนเข้าร่วมในโครงการ สิ่งที่สำคัญของการประกันมรณภาพ คือผู้ประกันจะไม่ได้รับประโยชน์ทดแทนโดยตรง แต่ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ทดแทนคือ ครอบครัวผู้ตายจึงถือได้ว่าเป็นการจัดสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งให้กับครอบครัวผู้ตาย ซึ่งเป็นการป้องกันครอบครัวผู้ตายไม่ให้กลายเป็นปัญหาของสังคมอีกต่อไป

ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ (2529 : 124-136) วิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต” การเก็บข้อมูลทำจากผู้บริโภค 2 กลุ่มคือ ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตแล้ว และผู้บริโภคที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต ผลจากการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริโภคซื้อกรมธรรม์จากตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากพอใจในคำชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ เหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิตคือความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตัวเองและครอบครัว สาเหตุที่ยกเลิกทำประกันชีวิต คือการชำระเบี้ยประกันเป็นภาระที่หนักเกินไป นอกจากนี้ผู้ที่ได้ทำประกันชีวิตไปแล้วส่วนใหญ่ไม่คิดซื้อกรมธรรม์เพิ่มอีกเพราะไม่เห็นความจำเป็น ส่วนสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคทั่วไปยังไม่คิดทำประกันชีวิตเป็นเพราะยังไม่เห็นความจำเป็นสำหรับตัวเองและครอบครัวในเรื่องความ

คิดเห็นด้านการทำประกันชีวิตผู้บริโภครวม 2 กลุ่ม เห็นว่าการทำประกันชีวิต คือมั่นคงปลอดภัย ทำให้ครอบครัวหลักประกัน ในด้านบริษัทผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตแล้วเห็นว่าบริษัทมีความมั่นคง แต่สำหรับผู้บริโภคที่ยังไม่ทำประกันชีวิตกลับเห็นว่าบริษัทประกันชีวิตชอบเอาเปรียบลูกค้าในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ในด้านตัวแทนประกันชีวิต ผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตเห็นว่า เป็นอาชีพที่ช่วยสร้างสวัสดิการในสังคม แต่กลุ่มที่ไม่ได้ทำประกันชีวิตกลับเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตทำอาชีพนี้เป็นงานอดิเรกเท่านั้น ในด้านสังคมที่ควรจะต้องปรับปรุงในธุรกิจประกันชีวิต ผู้บริโภคทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่าควรปรับปรุงทุกด้านโดยให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญในแต่ละด้านคือให้ตัวแทนประกันชีวิตทำงานเต็มเวลา มีความจริงใจ อธิบายรายละเอียดไม่ปกปิดข้อเท็จจริง ตลอดจนให้บริการสม่ำเสมอ ลดอัตราเบี้ยประกันชีวิตให้ถูกลงกว่าเดิม ให้มีแบบของการประกันมากขึ้น ให้บริษัทปรับปรุงการบริหารงานทั้งภายในและภายนอก เช่น ปรับปรุงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและการสร้างภาพพจน์ให้ดีกว่าเดิมและสุดท้ายคือต้องการให้รัฐบาลเข้ามาควบคุม ดูแลออกกฎหมายเพิ่มเติมในเรื่องการลดหย่อนค่าภาษี การลงโทษผู้ที่กระทำผิดในธุรกิจประกันชีวิต กำหนดให้นายจ้างทำประกันชีวิตให้ลูกจ้าง

มาลินี เชษฐโชติศักดิ์ (2534 : 120-123) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต ทั้งทางด้านจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตและมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตรับสุทธิ โดยข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิรายปี ระหว่าง พ.ศ. 2517 ถึง พ.ศ. 2531 รวมทั้งสิ้น 15 ปี นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้แบบจำลองในสมการถดถอยเชิงซ้อนและทำการวัดขนาดผลกระทบจากตัวแปรต่างๆที่สร้างขึ้นตามแนวคิดเชิงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิต ในกรณีจำนวนกรมธรรม์และมูลค่าเบี้ยประกันชีวิต พบว่า จำนวนประชากร อัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิต และจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเมื่อปีก่อน หรือมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อปีก่อน มีผลต่อการทำประกันชีวิต ณ ระดับความเชื่อมั่นที่สูงมาก ระดับความพอดีของข้อมูล (R^2) สูงมากเช่นกันและปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ จำนวนประชากร รองลงมาได้แก่อัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิตและจำนวนกรมธรรม์เมื่อปีก่อน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตมากที่สุด คือ จำนวนประชากร อัตราการตาย มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อปีก่อน และจำนวนตัวแทน ประกันชีวิตตามลำดับ

ผลการศึกษาสัดส่วนเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยต่างๆ จำแนกตามรายภาค พบว่า สัดส่วนของจำนวนประชากรต่อจำนวนกรมธรรม์ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนมากที่สุดและกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนต่ำสุด สัดส่วนของจำนวนกรมธรรม์ต่อจำนวนตัวแทนประกันชีวิตของภาคกลางมีสัดส่วนมากที่สุด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนต่ำที่สุด และสัดส่วนของมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อจำนวนตัวแทนประกันชีวิตของกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนมากที่สุด ภาคใต้มีสัดส่วนต่ำที่สุด

การศึกษานี้มีข้อเสนอว่ารัฐบาลนี้มีข้อเสนอว่ารัฐบาลควรวางนโยบายที่ส่งเสริมการประกันชีวิต โดยมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป รวมทั้งบรรจุเข้าเป็นหลักสูตรของการศึกษา เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญต่อการประกันชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อถือต่อธุรกิจประกันชีวิต

วุฒิสภา สุนทรสมัย (2534) มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะศึกษาถึงองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิต รวมทั้งพฤติกรรมการสื่อสารที่ตัวแทนประกันชีวิตใช้เพื่อการโน้มน้าวให้ผู้คาดหวังมีความพึงพอใจในตัวแทนประกันชีวิต โดยกลุ่มตัวอย่างอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตในที่สุด นอกจากนี้แล้วยังมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันของความน่าเชื่อถือ พฤติกรรมการสื่อสาร และความพึงพอใจในตัวแทนประกันชีวิตร่วมกันกับปัจจัยทางประชากรของผู้ทำประกันชีวิตและปัจจัยทางประชากรของตัวแทนประกันชีวิตด้วย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ทำประกันชีวิตมีอายุเฉลี่ยประมาณ 34 ปี ผู้ทำประกันชีวิตที่มีอายุสูงสุดคือ 64 ปี น้อยที่สุดคือ 17 ปี โดยส่วนใหญ่ผู้ทำประกันชีวิตสมรสแล้ว จะมีอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 ถึง 7,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ โดยมีระยะเวลาทำประกันชีวิตเฉลี่ย 3.57 ปี และทำประกันชีวิตมาแล้ว 1 ปี จำนวนมากที่สุด เหตุผลส่วนตัวที่ทำประกันชีวิต คือ เพื่อคุ้มครองชีวิตตนเองและครอบครัว สำหรับเหตุผลที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ เพราะมีความพอใจในตัวแทนขายประกันชีวิตของบริษัทใกล้เคียงกับเหตุผลที่ว่าบริษัทมีภาพพจน์ที่ดี ดังนั้นผู้ทำประกันชีวิตโดยส่วนรวมหรือแม้จะแยกตามเพศก็ตาม ก็จัดให้สื่อบุคคลเป็นสื่อหลักที่เป็นแหล่งข้อมูลด้านการประกันชีวิตเรียงลำดับดังนี้ คือ ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอันดับ 1 เพื่อนเป็นอันดับ 2 ญาติพี่น้อง สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นอันดับที่ 4 และ 5 ส่วนข้อมูลด้านตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกับเพศหญิง ซึ่งมีอายุเฉลี่ยประมาณ 35 ปี โดยส่วนใหญ่รู้จักกับผู้ทำประกันชีวิตมาก่อน ทำประกันชีวิตตั้งแต่ 1 ปี ถึง 50 ปี ระยะเวลาเฉลี่ยที่รู้จักประมาณ 8 ปี ในฐานะคนใกล้ชิดมากจนถึงน้อยตามลำดับ คือ เป็นญาติ พี่น้อง เพื่อนและเป็นคนรู้จัก

สำหรับความเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลโน้มน้าวผู้ทำประกันชีวิตนั้นพบว่า มี 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ ปัจจัยด้านความมีคุณสมบัติหรือความเชี่ยวชาญ เช่น ความสามารถในการพูด ความฉลาด เป็นต้น ปัจจัยด้านความไว้วางใจ เช่น ความสุภาพเรียบร้อย ความซื่อสัตย์ ปัจจัยด้านความมีศักยภาพทางกายภาพ เช่น ความสูงของร่างกาย ความแข็งแรง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการ สามารถใช้อธิบายความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลโน้มน้าว ผู้ทำประกันชีวิตนั้นพบว่า มี 2 ปัจจัย ที่มีความสำคัญ คือ ปัจจัยพฤติกรรมสื่อสารที่นำไปสู่ความสอดคล้อง เช่น มีความรู้และแนะนำแบบประกันที่เหมาะสม

รับฟังความคิดเห็น เป็นต้น และปัจจัยด้านพฤติกรรมการสื่อสารที่นำไปสู่ความไม่สอดคล้อง เช่น การใช้ภาษาหรือคำศัพท์ที่ทำให้เข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจ เป็นต้น

ราเชนทร์ ชินทยารังสรรค์ และ บันลือศักดิ์ ปุสสะรังษี (2534) ได้ทำการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์ด้วย Contingency Table

สำรวจพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชน พบว่าความคุ้นเคยระหว่างผู้เอาประกันกับตัวแทนประกันมีความสำคัญต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตมาก ผู้เอาประกันเพียงร้อยละ 17 เท่านั้นที่ทำประกันกับตัวแทนที่ตนรู้จักอย่างผิวเผินหรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ความสำคัญของความคุ้นเคยนี้ ทำให้ตัวแทนขายประกันชีวิตที่ทำหน้าที่นี้เป็นอาชีพจริงจึงมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับตัวแทนที่มีได้ยัดอาชีพนี้อย่างจริงจัง นอกจากนี้ ผู้เอาประกันเพียงร้อยละ 46 เท่านั้น ที่เห็นว่าการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งจำเป็น ในขณะที่อีกร้อยละ 54 เห็นว่าไม่จำเป็น หรือทำเพราะเกรงใจผู้ชักชวน

การคุ้มครองการเสี่ยงภัยและออมทรัพย์ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเอาประกันทั้งคู่ แต่ผู้เอาประกันส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการคุ้มครองมากกว่า กล่าวคือ มีผู้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองมากกว่าถึงร้อยละ 51 ผู้ที่ให้ความสำคัญกับการออมมากกว่ามีร้อยละ 22 ส่วนผู้ให้ความสำคัญเท่ากันมีร้อยละ 23 อย่างไรก็ตามในการเลือกแบบประกันผู้เอาประกันจะให้ความสำคัญต่อผลในด้านการออมทรัพย์มากกว่าปัจจัยอื่น

ในด้านทัศนคติของผู้เอาประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทประกันชีวิต เช่น ในด้านความไว้วางใจ ผู้เอาประกันที่ไว้วางใจบริษัทมีสัดส่วนถึงร้อยละ 89 ในด้านความมั่นคง ผู้ที่เชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคงมีมากถึงร้อยละ 93 ในด้านการบริการ มีผู้พอใจสูงถึงร้อยละ 86

สำหรับผู้ไม่เอาประกัน ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทประกันเช่นกัน แต่มีสัดส่วนที่ต่ำกว่ากลุ่มผู้เอาประกัน

ในกลุ่มของผู้รับผลประโยชน์ ส่วนใหญ่จะได้รับความสะดวกในการรับเงินประกัน แต่ก็มีผู้รับผลประโยชน์กรณีมรณกรรมบางราย มีปัญหาติดขัดมากเพราะบริษัทไม่แน่ใจสาเหตุการเสียชีวิต แต่ก็ไม่ใช่กรณีหรือวันที่จะจัดการให้เรียบร้อยโดยเร็ว

ผู้รับประโยชน์ในกรณีมรณกรรมร้อยละ 76 เห็นว่า เงินเอาประกันที่ได้รับมีความจำเป็นต่อครอบครัว ส่วนผู้รับประโยชน์ในกรณีครบกำหนดที่เห็นว่าเงินเอาประกันที่ได้รับมีความจำเป็นต่อครอบครัวมีอยู่ร้อยละ 56

ในด้านทัศนคติต่อบริษัทประกันชีวิต ผู้รับประโยชน์ส่วนใหญ่ทัศนคติที่ดีต่อบริษัททั้งในด้านความซื่อตรง ความมั่นคงและการให้บริการ

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเอาประกันชีวิตกับปัจจัยต่างๆ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเอาประกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับ

รายได้ของครอบครัวและทัศนคติที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต ทั้งในด้านความซื่อตรง ความมั่นคงทางการเงิน การให้บริการและประสิทธิภาพในการบริหารงาน

จันทรา ด้านภูวงศ์ (2536 : 87-90) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของเบี้ยประกันชีวิตและวงเงินประกันชีวิตของประชากรในประเทศไทยในระหว่างปี พ.ศ. 2526-2534 และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของเบี้ยประกันชีวิตและวงเงินประกันชีวิตในประเทศไทยเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยอะไรบ้างและปัจจัยแต่ละอย่างนั้นมีอิทธิพลต่อจำนวนเบี้ยประกันชีวิตและวงเงินประกันชีวิตอย่างไรและมากน้อยเพียงใดในการศึกษาใช้ข้อมูลทุติยภูมิมาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีการถดถอยและสหสัมพันธ์โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กรณีคือ กรณีเบี้ยประกันชีวิตและกรณีวงเงินประกันชีวิตตัวแปรอิสระที่ใช้ในแบบจำลองคือรายได้ส่วนบุคคล(Per capital income) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (Interest rate) และค่าลดหย่อนภาษี (Tax reduction) ผลการศึกษาพบว่ารายได้ส่วนบุคคลและค่าลดหย่อนภาษีเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิต โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และ 98 ตามลำดับ แต่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากนั้น ไม่มีนัยสำคัญ ต่อการทำประกันชีวิต

อำพันธ์ เอ็มอิม (2538 : 56-57) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ คือ ข้อมูลทางด้านสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง บทบาทตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ทางด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และการทำประกันชีวิตของประชาชน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยบางประการซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการประกันชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิตและรายได้ ส่วนเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตและสถานภาพสมรสส่งผลต่อการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนโดยตรง ได้แก่ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ทางด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิต คือ ระดับการศึกษา และอายุ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่ออิทธิพลการทำประกันชีวิตของประชาชน คือ เพศ และอาชีพ

ศุภางค์ แก้วแถม (2538) ศึกษาแรงจูงใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค และแรงจูงใจกับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต รวมถึงการศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมของตัวแปร ลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจกับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กับบริษัทไทยประสิทธิประกันภัยในเขตจังหวัด นครสวรรค์ 269 คน

ผลการศึกษาปรากฏว่าส่วนใหญ่ผู้บริโภคที่ซื้อประกันชีวิตเป็นเพศหญิงมีอายุ ระหว่าง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ 5,000 บาท มีพฤติกรรมการซื้อทุนประกันจำนวน 100,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อในระดับที่ยอมรับได้ แต่รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ส่วนแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้ออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ตัวแปรรายได้ระดับการศึกษา และความต้องการมั่นคงปลอดภัยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการซื้อได้ดีตามลำดับและรวมกัน พยากรณ์ได้ร้อยละ 31.24

พรพัฒน์ วัฒนากุล (2539 : 62-67) การค้นคว้าอิสระเรื่อง “พฤติกรรมของผู้เอาประกันที่มีกรรมธรรม์มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ กรณีศึกษาบริษัทประกันหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ (1) ศึกษาพฤติกรรมการออมในรูปแบบของกรรมธรรม์ประกันชีวิต (2) วิเคราะห์พฤติกรรมในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มขึ้น (3) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต และ (4) วิเคราะห์ปัญหาต่างๆที่มีผลกระทบต่อตลาดประกันชีวิต ผลการศึกษาแสดงว่า (1) ผู้เอาประกันเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ในวัยทำงาน อายุ 21- 50 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษาขึ้นไป กลุ่มผู้เอาประกันส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีรายได้ของครอบครัวมากกว่าเดือนละ 30,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้เอาประกันมีสถานภาพเป็นหัวหน้าครอบครัวและมีบุคคลอยู่ในครอบครัวมากกว่า 4 คน แสดงว่ารายได้และจำนวนบุคคลในครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้เอาประกันต้องซื้อประกันเพิ่ม (2) ส่วนใหญ่ของผู้ถือกรรมธรรม์จำนวน 2 กรรมธรรม์ ถือเป็นแบบตลอดชีพ นอกจากนี้ผู้เอาประกันในบริษัทที่ทำการศึกษานี้ ยังมีกรรมธรรม์กับบริษัทอื่นๆเฉลี่ย 1.5 กรรมธรรม์ต่อรายวงเงินประกันโดยเฉลี่ย 675,180 บาท/ราย และเบี้ยประกันที่ต้องชำระเฉลี่ย 42,646 บาท/ปี/ราย ยิ่งกว่านั้นส่วนมากของผู้เอาประกันยังถือกรรมธรรม์ประกันภัยอีกด้วย ทั้งนี้ผู้ซื้อประกันภัยยังเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงเบี้ยประกัน คุณภาพของตัวแทนขายประกันโดยให้มีการรอบรู้เกี่ยวกับแผนประกัน กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

พวงเพ็ญ จิวพันธ์ (2539 : 62-65) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิตและวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิตมาก

ที่สุดเรียงตามลำดับคือ รายได้ประชาชาติ จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเมื่อปีที่แล้ว จำนวนค่าสินไหมทดแทนประกันชีวิตปีที่แล้ว และจำนวนตัวแทนประกันชีวิต โดยที่รายได้ประชาชาติ จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเมื่อปีที่แล้ว มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีทิศทางเดียวกัน ในการกำหนดค่าจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตในปัจจุบัน ส่วนอัตราค่าสินไหมทดแทนประกันชีวิตเมื่อปีที่แล้ว มีนัยสำคัญทางสถิติ มีทิศทางตรงกันข้าม

ขวัญจิตร ดำรงสัตยาภรณ์ (2539 : 83-84) ได้ทำการศึกษาตัวแปรทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการประกันชีวิตในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรทางเศรษฐกิจกับการประกันชีวิตในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการส่งเสริมและกำหนดนโยบายต่างๆเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ในการรองรับการเปิดเสรีประกันภัยในอนาคต ทั้งนี้โดยการอาศัยแบบจำลองของสมการเชิงซ้อนและวิธีการประมาณค่าแบบ Ordinary Least Square และใช้ข้อมูลรายปีในช่วงปี พ.ศ. 2524-2538 โดยตัวแปรทางเศรษฐกิจที่นำมาใช้ในการพิจารณา คือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศตามราคาตลาด อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 1 ปี ของธนาคารพาณิชย์และอัตราเงินเฟ้อ ส่วนตัวแปรที่เกี่ยวกับการประกันชีวิตที่นำมาใช้ในการพิจารณา คือ เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ จำนวนเงินเอาประกันภัยของการประกันชีวิต และจำนวนกรมธรรม์ของการประกันชีวิต

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเป็นตัวแปรที่มีผลในทางบวกต่อการประกันชีวิต เนื่องจากเมื่อระบบเศรษฐกิจขยายตัว ส่งผลให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น จึงสามารถบริโภคสินค้าและบริการได้มากขึ้น จากเดิมที่อาจบริโภคเพียงสิ่งที่จำเป็นต่อการยังชีพ ก็จะสามารถบริโภคสินค้าและบริการชนิดอื่นที่ตอบสนองความต้องการด้านต่างๆได้มากขึ้น เช่น ความต้องการความมั่นคงในชีวิต จึงทำให้การประกันชีวิตมีการขยายตัวตามความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ

อัตราดอกเบี้ย เป็นตัวแปรที่วิเคราะห์แล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็ตามสามารถตีความได้ว่า มีผลในทางลบต่อการประกันชีวิต เนื่องจากมีผลในทางลบต่อจำนวนเงินเอาประกันภัย ถึงแม้ว่าจะมีผลในทางบวกต่อจำนวนเบี้ยประกันชีวิตรับสุทธิและจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต แต่หากพิจารณาเป็นรายกรมธรรม์ จะพบว่าเมื่อจำนวนเงินเอาประกันภัยชีวิตลดลง ในขณะที่จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มขึ้น แสดงว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อกรมธรรม์ลดลง ส่งผลให้บริษัทได้รับเบี้ยประกันชีวิตต่อกรมธรรม์ลดลงด้วย เพราะวงเงินเอาประกันต่ำ ย่อมต้องได้รับเบี้ยประกันต่อกรมธรรม์ต่ำด้วย

อัตราเงินเฟ้อ เป็นตัวแปรที่มีผลทางลบต่อการประกันชีวิต ทั้งในแง่เบี้ยประกันชีวิตรับสุทธิ จำนวนเงินเอาประกันภัยรับสุทธิและจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต เมื่ออัตราเงินเฟ้อเพิ่มขึ้น ผู้บริโภคจะคำนึงถึงการบริโภคในปัจจุบันมากกว่าการบริโภคในอนาคตเพราะฉะนั้นจะระงับข้อตกลงทางการเงินที่มีระยะยาวและมีความผูกพันต่อเนื่องหรือเลื่อนการตัดสินใจออกไป

ตาราง 7 สรุปงานวิจัยในประเทศ

ลำดับ	หัวข้องานวิจัย	ชื่อผู้แต่ง	พ.ศ.	เครื่องมือทางสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
1	การพัฒนาการและปัญหาอุปสรรคของการประกันชีวิตของไทย	กิตติพงษ์ จินตวรลักษณ์	2534	สถิติเชิงพรรณนา	ประเทศ ไทย	ปัญหาและอุปสรรคของการประกันชีวิต 1. ทศนคติของประชาชน 1.1 ความไม่มั่นคงของบริษัทประกัน 1.2 ขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ 2. ระดับรายได้ของประชาชน 3. การศึกษา 4. ธุรกิจมุ่งเน้นในการเจริญเติบโตมากเกินไป
2	ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขต กทม. ที่มีต่อการทำประกันชีวิต	ทัศนีย์ ศรีกัลยา	2538	ร้อยละ	จังหวัด กรุงเทพฯ	ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตโดยส่วนใหญ่ไม่มีเงินเดือนเหลือพอจ่ายเบี้ยประกัน และความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เคยทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่คือต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว
3	ลักษณะการทำประกันชีวิตและการทำวินาศภัยของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร	ชูศักดิ์ บัวแก้ว และ สุณี กุลตระกูล	2541	ค่าสถิติ T-Test และ F-Test	จังหวัด กรุงเทพฯ	ปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และระดับรายได้ มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต ในขณะที่เพศไม่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	หัวข้องานวิจัย	ชื่อผู้แต่ง	พ.ศ.	เครื่องมือทางสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
4.	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	เพ็ญมาส ศิริกิจวัฒนา	2543	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	จังหวัด กรุงเทพฯ	ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การมีบุตร มีความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้สถานภาพทางเศรษฐกิจ-สังคม ได้แก่ ระดับรายได้ อาชีพ ตำแหน่ง มีความแตกต่างกันในการตัดสินใจทำประกันชีวิต และทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับกลางกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5.	โครงสร้างตลาดในประเทศไทยและพฤติกรรมผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครของธุรกิจประกันชีวิต	พัทธญาณี กัจฉปรีรินทร์	2546	ค่าสถิติ T-Test และ F-Test	จังหวัด กรุงเทพฯ	อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนกรมธรรม์ และเบี้ยประกันที่ต้องชำระต่อปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านราคาในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่รับราชการและจบปริญญาตรีให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่น

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	หัวข้องานวิจัย	ชื่อผู้แต่ง	พ.ศ.	เครื่องมือทางสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
6.	ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีต่อการประกันชีวิต	อมร เลิศในสัตย์	2522	สถิติเชิงพรรณนา	ประเทศ ไทย	การเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต มีดังนี้ 1. ความเจริญก้าวหน้าทางวัตถุ 2. ค่านิยมในการดำเนินชีวิตในสังคม 3. ค่านิยมทางการศึกษา 4. ภาวะเงินเฟ้อ 5. การคุ้มครองของผู้บริโภค 6. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง 7. ความเจริญเติบโตของบริษัทประกันชีวิต
7.	การประกันมรณภาพ	สมพร สีนสมบูรณ์	2525	การสัมภาษณ์	ผู้มีประกันสังคม	สำหรับการตายที่เกิดขึ้นก่อนวัยอันควรกับหัวหน้าครอบครัว ย่อมจะต้องนำความเดือดร้อนมาสู่บุคคลภายในครอบครัว ดังนั้นควรมีหน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือ 1. รัฐบาลในรูปของสมาคมฌาปนกิจศพสงเคราะห์ 2. เอกชนในรูปของบริษัทประกันชีวิตต่างๆ

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	หัวข้องานวิจัย	ชื่อผู้แต่ง	พ.ศ.	เครื่องมือทางสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
8.	การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต	ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ	2529	ไคสแควร์	จังหวัด กรุงเทพฯ	เหตุผลในการทำประกันชีวิตของผู้บริโภคส่วนใหญ่คือต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว
9.	ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย	มาลินี เชนฐ์โชติศักดิ์	2534	Regression	ประเทศ ไทย	จำนวนประชากร อัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิต และจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเมื่อปีก่อน หรือมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อปีก่อน มีผลต่อการทำประกันชีวิต
10.	องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิต	วุฒิชชาติ สุนทรสมัย	2534	ค่าสถิติ T-Test F-Test และ Regression	จังหวัด กรุงเทพฯ	ผู้ทำประกันส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมากสมรสแล้ว สาเหตุที่ทำเพราะมีความพอใจในตัวแทนของบริษัท
11.	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต	ราเชนทร์ ชินทยารังสรรค์ และ บันลือศักดิ์ ปุสสะรังษี	2534	Contingency Table	ประเทศ ไทย	ระดับการศึกษา ระดับรายได้ของครอบครัวทัศนคติที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันการคุ้มครองการเสี่ยงภัยและออมทรัพย์มีความสำคัญต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตมาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	หัวข้องานวิจัย	ชื่อผู้แต่ง	พ.ศ.	เครื่องมือ	กลุ่ม	ผลการศึกษา
				ทางสถิติ	ตัวอย่าง	
12.	ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร	จันทร์ดา ด้านภูวงศ์	2536	Regression	จังหวัด กรุงเทพฯ	รายได้ส่วนบุคคลและค่าลดหย่อนภาษีเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิต แต่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากนั้นไม่มีผลต่อการทำประกันชีวิต
13.	ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร	อำพันธ์ เอ็มอัม	2538	Regression	จังหวัด กรุงเทพฯ	บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ทางด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตและสถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนโดยตรง ระดับการศึกษาและอายุมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิต เพศและอาชีพไม่มีผลต่ออิทธิพลการทำประกันชีวิตของประชาชน
14.	แรงจูงใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรม การซื้อประกันชีวิต	ศุภางค์ แก้วเข้ม	2538	ค่าสถิติ T-Test และ F-Test	จังหวัด นครสวรรค์	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การซื้อในระดับยอมรับได้ แต่รายได้มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรม การซื้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	หัวข้องานวิจัย	ชื่อผู้แต่ง	พ.ศ.	เครื่องมือ ทางสถิติ	กลุ่ม ตัวอย่าง	ผลการศึกษา
15.	พฤติกรรมของผู้เอา ประกันที่มีกรรมธรรม มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม กรณีศึกษา บริษัทประกันหนึ่งใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	พรพัฒน์ วัฒนากุล	2539	ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	จังหวัด เชียงใหม่	ควรมีการปรับปรุงเบี้ยประกัน คุณภาพของตัวแทนขายประกัน โดยให้มีการรอบรู้เกี่ยวกับแผนประกัน กฎหมายและระเบียบที่ เกี่ยวข้อง
16.	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การทำประกันชีวิตและ วินาศภัยในประเทศไทย	พวงเพ็ญ จิวพันธ์	2539	Regression	ประเทศ ไทย	รายได้ประชาชาติ จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต จำนวนค่าสินไหมทดแทนประกันชีวิตและจำนวนตัวแทน ประกันชีวิตมีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิต
17.	ตัวแปรทางเศรษฐกิจที่มี อิทธิพลต่อการ ประกันชีวิตใน ประเทศไทย	ขวัญจิตร ดำรงสัตยาภรณ์	2539	สมการเชิงซ้อน และวิธีการ ประมาณค่า แบบ Ordinary Least Square	ประเทศ ไทย	ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเป็นตัวแปรที่มีผลในทางบวก ต่อการประกันชีวิต อัตราดอกเบี้ยและอัตราเงินเฟ้อมีผลในทางลบต่อการประกันชีวิต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ทำประกันชีวิตของทุกบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,714,325 คน (กรมการประกันภัย, 2550) โดยในการศึกษาจะพิจารณาเฉพาะตัวเลขจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ เท่านั้น ในส่วนของสาเหตุที่เลือกพื้นที่ดังกล่าวเนื่องจากเป็นเมืองหลวงของประเทศ อีกทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีจำนวนเบี้ยประกันชีวิตมากที่สุดในประเทศ มีอัตราผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรมากที่สุดและการเดินทางเพื่อเก็บข้อมูลค่อนข้างสะดวก โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamane : 1967)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 %)

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 399 คน ดังนั้นเพื่อความสะดวกจึงกำหนดให้ $n = 400$ คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ทำประกันชีวิตของทุกบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) ซึ่งกำหนดสัดส่วนของแบบสอบถาม ตามส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญของบริษัทประกันชีวิตในปี พ.ศ. 2548 ตามรายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิตในปี พ.ศ. 2548 ดังตารางที่ 4

การเลือกตัวอย่างจากส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้เอาประกันที่เข้ามาติดต่อที่สำนักงานใหญ่ของแต่ละบริษัทประกันชีวิต จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้

ตาราง 8 จำนวนแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกันชีวิตกระจายตามส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญ ปีพ.ศ. 2548

บริษัทประกันชีวิต	เบี้ยประกันภัย ประเภทสามัญ(บาท)	กลุ่ม ตัวอย่าง
1. บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด	66,887,026	187
2. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด	23,904,361	67
3. บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	17,771,536	50
4. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด	8,731,760	24
5. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	7,192,035	20
6. บริษัท ไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	5,679,410	16
7. บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด	2,472,645	6
8. บริษัท กรุงเทพ - แอชัว ประกันชีวิต จำกัด	1,922,387	5
9. บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด	1,837,058	5
10. บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด	1,313,745	3
11. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด	1,138,874	3
12. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด	1,017,560	2
13. บริษัท พูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	678,321	1
14. บริษัท แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	493,480	1

ตาราง 8 (ต่อ)

บริษัทประกันชีวิต	เบี้ยประกันภัย ประเภทสามัญ (บาท)	กลุ่ม ตัวอย่าง
15. บริษัท มิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	282,697	1
16. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ จำกัด	172,434	1
17. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด	142,860	1
18. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด	115,817	1
19. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด	71,181	1
20. บริษัท เจเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด	52,615	1
21. บริษัท แอ็ดวานซ์ ไลฟ์ แอสชัวร์นซ์ จำกัด	37,742	1
22. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด	14,132	1
23. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด	12,118	1
24. บริษัท บางกอก สหประกันชีวิต จำกัด	6,526	1
รวม	141,948,320	400

ที่มา : สมาคมประกันชีวิต. (2549).

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความ วารสาร ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการประกันชีวิต เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : รายละเอียดข้อมูลทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต กรณธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ

ตอนที่ 2 : รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย

จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์
ทางการเงิน จำนวนตัวแทนประกันชีวิต จำนวนบริษัทประกันชีวิต

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รายละเอียดวัดความพึงพอใจนี้ ประกอบด้วย
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
ประจำ การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบประกันชีวิต การให้บริการของตัวแทน
ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต ลักษณะของคำถามเป็นคำตอบที่มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ พึงพอใจ
มากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ประยุกต์
ตามมาตราส่วนประมาณของ Likert (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538)

คะแนน	5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การนำคะแนนเฉลี่ยไปสรุปผล

คะแนน 1.00 – 2.33 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจน้อย

คะแนน 2.34 – 3.66 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญา
นิพนธ์ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมในเนื้อหา สำนวน และภาษาที่ใช้เพื่อให้ได้ข้อความที่มี
ความสมบูรณ์

4. ดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว
นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหา เพื่อหาความ
เที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแก้ไขและนำเสนอต่อ
คณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้
กับประชากรที่ทำประกันชีวิตของทุกบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน โดยใช้เวลา
ในการทดลองใช้แบบสอบถาม 2 วัน แล้วทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้
วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronback) ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม ข้อคำถามที่ไม่ชัดเจน
และนำเสนอให้ประธานและกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่ออนุมัติการ
นำไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกตอบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อไปยังกรมการประกันภัย เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับอัตราผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยได้เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ไปดำเนินการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกตอบด้วยตัวเอง โดยจะมีการอธิบายและชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เพื่อสร้างความเข้าใจในการตอบเพื่อให้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และทำการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรที่ทำประกันชีวิตของแต่ละบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1 – 17 สิงหาคม พ.ศ. 2550

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. รวบรวมเอกสารตามความต้องการ แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด
2. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS / PC

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
2. การวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยใช้สถิติแบบนอนพารามेटริก (Non-Parametric Statistics) เป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อการศึกษาความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

2. สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา
(α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronback) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125 – 126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน สูตรการคำนวณหา ไคสแควร์ (Chi-Square) มีดังนี้ (Cooper and Schindler, 1998 : 486)

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

เมื่อ O แทน ความถี่ที่ได้จากการสังเกต (Observed frequency)
 E แทน ความถี่ที่คาดหวังทางทฤษฎี (Expected frequency)

ซึ่งในการวิเคราะห์ไคสแควร์นี้จะมีข้อสมมติฐานพื้นฐาน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 244) ดังนี้

1. ประเภทหรือกลุ่มที่แบ่งจะต้องแยกกันเด็ดขาดและเป็นอิสระกัน
2. จำนวนตัวอย่างในแต่ละประเภทจะต้องให้มีจำนวนมากเพียงพอ
3. ความถี่ที่คาดหวังตามทฤษฎีมีค่าไม่น้อยกว่า 10 ในกรณีแจกแจงแบบ 2 X 2 หรือไม่น้อยกว่า 5 ในกรณีแจกแจงมากกว่า 2 X 2 ฉะนั้น ในการแบ่งกลุ่มหรือประเภทจากคำตอบเมื่อผลการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ปรากฏว่าบางคำตอบมีจำนวนน้อยก็ควรปรับด้วยการรวมตอบบางคำตอบเข้าด้วยกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษาดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X^2	แทน	ค่าไคสแควร์
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ข้อมูลสถานะส่วนบุคคล สามารถแสดงเป็นหัวข้อได้ดังนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสัญญา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (วิธีการศึกษามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพราะเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวกดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในการสัมภาษณ์)

ตาราง 9 เพศของบุคคล

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ชาย	138	34.5
2. หญิง	262	65.5
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีจำนวน 262 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 เป็นเพศชายจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตาราง 10 อายุของบุคคล

อายุ (ปี)	จำนวนคน	ร้อยละ
1. 20 – 30	124	31.0
2. 31 – 40	140	35.0
3. 41 – 50	86	21.5
4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	50	12.5
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ ในช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 31 และมีช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตาราง 11 ระดับการศึกษาของบุคคล

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	89	22.3
2. ระดับปริญญาตรี	244	61.0
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี	67	16.8
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 244 ราย คิดเป็น ร้อยละ 61 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 ราย คิดเป็น ร้อยละ 22.3 และมีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 67 ราย คิดเป็น ร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

ตาราง 12 อาชีพของบุคคล

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. รับราชการ	37	9.3
2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.8
3. พนักงานบริษัทเอกชน	252	63.0
4. ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ	48	12.0
5. อื่นๆ	48	12.0
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 252 ราย คิดเป็น ร้อยละ 63 มีอาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการและมีอาชีพอื่นๆ จำนวนเท่ากันคือ 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 มีอาชีพรับราชการ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3 และมีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตาราง 13 สถานภาพของบุคคล

สถานภาพ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. โสด	201	50.3
2. สมรส	183	45.8
3. หม้าย หรือ หย่าร้าง	16	4.0
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสดมากที่สุด มีจำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.8 และสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างน้อยที่สุด จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 14 ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต (ปี)	จำนวนคน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ปี	35	8.8
2. 1 – 3	90	22.5
3. 4 – 6	83	20.8
4. 7 – 9	37	9.3
5. มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	155	38.8
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมากกว่า 9 ปีมากที่สุด มีจำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือมีระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 1-3 ปี จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตน้อยกว่า 1 ปีน้อยที่สุด จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตาราง 15 กรณธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ

กรณธรรม์ประกันชีวิต	จำนวนคน	ร้อยละ
1. แบบชั่วระยะเวลา	32	8.0
2. แบบตลอดชีพ	101	25.3
3. แบบสะสมทรัพย์	141	35.3
4. แบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพ	12	3.0
5. แบบชั่วระยะเวลาและแบบสะสมทรัพย์	30	7.5
6. แบบตลอดชีพและแบบสะสมทรัพย์	71	17.8
7. ทุกแบบประกัน	13	3.3
รวม	400	100.0

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีกรณธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มากที่สุด มีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือมีกรณธรรม์ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ มีจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 และมีกรณธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพน้อยที่สุด มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถแสดงเป็นหัวข้อได้ดังนี้ จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน จำนวนตัวแทนประกันชีวิต จำนวนบริษัทประกันชีวิต ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (วิธีการศึกษามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพราะเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวกดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในการสัมภาษณ์)

ตาราง 16 จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับ

จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับ (ฉบับ)	จำนวนคน	ร้อยละ
1. 1 – 3	286	71.5
2. 4 – 6	68	17.0
3. 7 – 9	25	6.3
4. มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	21	5.3
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต 1-3 ฉบับ มีจำนวน 286 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.5 มีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต 4-6 ฉบับ จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต 7-9 ฉบับ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 และมีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตาราง 17 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 20,000 บาท	146	36.5
2. 20,001 - 40,000 บาท	141	35.3
3. 40,001 - 60,000 บาท	55	13.8
4. 60,001 - 80,000 บาท	30	7.5
5. 80,001 - 100,000 บาท	12	3.0
6. มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	16	4.0
รวม	400	100.0

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมากที่สุด มีจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001 - 100,000 บาทน้อยที่สุด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตาราง 18 บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน

บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน	จำนวนคน	ร้อยละ
1. 1 – 3 คน	310	77.5
2. 4 – 6 คน	49	12.3
3. 7 – 9 คน	31	7.8
4. มากกว่า 9 คนขึ้นไป	10	2.5
รวม	400	100.0

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน 1-3 คนมากที่สุด จำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือมีบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน 4-6 คน จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.3 และมีบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินมากกว่า 9 คนขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตาราง 19 จำนวนตัวแทนประกันชีวิต

จำนวนตัวแทนประกันชีวิต (คน)	จำนวนคน	ร้อยละ
1. 1 – 2	315	78.8
2. 3 – 4	52	13.0
3. มากกว่า 4 คนขึ้นไป	33	8.3
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีตัวแทนประกันชีวิตให้บริการ 1-2 คนมากที่สุด มีจำนวน 315 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมาคือมีตัวแทนประกันชีวิตให้บริการ 3-4 คน มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 และมีตัวแทนประกันชีวิตให้บริการมากกว่า 4 คนขึ้นไปน้อยที่สุด มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตาราง 20 จำนวนบริษัทประกันชีวิต

จำนวนบริษัทประกันชีวิต (บริษัท)	จำนวนคน	ร้อยละ
1. 1 – 2	321	80.3
2. 3 – 4	53	13.3
3. มากกว่า 4 บริษัทขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ทำประกันกับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 1-2 บริษัทมากที่สุด มีจำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมาคือทำประกันกับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 3-4 บริษัท มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 และทำประกันกับบริษัทประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 บริษัทขึ้นไปน้อยที่สุด มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	X^2	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต	3.15	1.326	พึงพอใจปานกลาง
2.บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ของท่านมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต	3.44	1.122	พึงพอใจปานกลาง
3.อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต	3.49	1.040	พึงพอใจปานกลาง
4.การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของท่าน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต	3.63	1.126	พึงพอใจปานกลาง
5. แบบประกันชีวิตของท่าน			
5.1 ทุกประกันชีวิตของท่าน	3.72	0.903	พึงพอใจมาก
5.2 ผลตอบแทนจากกรมธรรม์ของท่าน ในรูปแบบของเงินคืน	3.70	1.009	พึงพอใจมาก
5.3 ค่าเบี้ยประกันชีวิตของท่าน	3.58	0.930	พึงพอใจปานกลาง
5.4 แบบประกันมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของท่าน	3.90	0.854	พึงพอใจมาก
5.5 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเจ็บป่วย	3.58	1.026	พึงพอใจปานกลาง
5.6 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ ในกรณีเจ็บป่วย	3.56	1.014	พึงพอใจปานกลาง
5.7 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	3.68	0.925	พึงพอใจมาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ	χ^2	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.8 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	3.60	0.940	พึงพอใจปานกลาง
5.9 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชย ในกรณีทุพพลภาพ	3.60	0.973	พึงพอใจปานกลาง
5.10 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาล ในการรักษาโรคร้ายแรง	3.53	1.052	พึงพอใจปานกลาง
ผลรวมความพึงพอใจในแบบประกันชีวิต	3.65	0.963	พึงพอใจปานกลาง
6. การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต			
6.1 ตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี	3.84	0.930	พึงพอใจมาก
6.2 ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.98	0.911	พึงพอใจมาก
6.3 ตัวแทนมีความสุภาพ น่าเชื่อถือ	4.00	0.937	พึงพอใจมาก
6.4 ตัวแทนมีความกระตือรือร้น และใส่ใจในการให้บริการ	3.97	1.020	พึงพอใจมาก
6.5 ตัวแทนให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันความต้องการ	3.94	1.008	พึงพอใจมาก
6.6 ตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับ แบบประกันได้ชัดเจน	3.97	1.049	พึงพอใจมาก
6.7 ตัวแทนมีความรู้ ให้คำปรึกษาทางการเงิน ได้อย่างถูกต้อง	3.86	1.068	พึงพอใจมาก
6.8 ตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการขาย	3.86	1.112	พึงพอใจมาก
6.9 ตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.06	1.013	พึงพอใจมาก
ผลรวมความพึงพอใจในตัวแทนประกันชีวิต	3.94	1.005	พึงพอใจมาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ	X^2	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. บริษัทประกันชีวิต			
7.1 บริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้าน การดำเนินธุรกิจประกันชีวิต	4.31	0.768	พึงพอใจมาก
7.2 บริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว	4.08	0.892	พึงพอใจมาก
7.3 บริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ	4.11	0.846	พึงพอใจมาก
7.4 บริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา	4.08	0.910	พึงพอใจมาก
7.5 บริษัทประกันชีวิตให้บริการ ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง	4.22	0.860	พึงพอใจมาก
7.6 บริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจ ร่วมกับธนาคาร	3.52	1.110	พึงพอใจปานกลาง
ผลรวมความพึงพอใจในบริษัทประกันชีวิต	4.05	0.898	พึงพอใจมาก

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 (S.D.=1.326)

บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D.=1.122)

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 (S.D.=1.040)

การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D.=1.126)

แบบประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D.=0.963)

การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D.=1.005)

บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 (S.D.=0.898)

ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบประกัน

		ความพึงพอใจด้านแบบประกัน				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ	ชาย	1	35	54	48	138
		(0.7)	(25.4)	(39.1)	(34.8)	100)
	หญิง	13	78	113	58	262
		(5)	(29.8)	(43.1)	(22.1)	(100)
รวม		14	113	168	106	400
		(3.5)	(28.3)	(41.8)	(26.5)	(100)
Sig. = 0.11						
$X^2 = 11.059$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 22 พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.1 ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย

		ความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ	ชาย	0	5	48	54	31	138
		(0)	(3.6)	(34.8)	(39.1)	(22.5)	(100)
	หญิง	10	44	76	81	51	262
		(3.8)	(16.8)	(29)	(30.9)	(19.5)	(100)
รวม		10	49	124	135	82	400
		(2.5)	(12.3)	(31)	(33.8)	(20.5)	(100)
Sig. = 0.000*							
$X^2 = 21.243$							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 23 พบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.1 ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วย

		ความพึงพอใจด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วย					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ	ชาย	1	9	46	51	31	138
		(0.7)	(6.5)	(33.3)	(37)	(22.5)	(100)
	หญิง	11	35	82	89	45	262
		(4.2)	(13.4)	(31.3)	(34)	(17.2)	(100)
รวม		12	44	128	140	76	400
		(3)	(11)	(32)	(35)	(19)	(100)
Sig. = 0.057							
$X^2 = 9.155$							

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 24 พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วย อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37 ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

		ความพึงพอใจด้านแบบประกันด้าน ค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ	ชาย	0	7	41	64	26	138
		(0)	(5.1)	(29.7)	(46.4)	(18.8)	(100)
	หญิง	7	23	83	99	50	262
		(2.7)	(8.8)	(31.7)	(37.8)	(19.1)	(100)
รวม		7	30	124	163	76	400
		(1.8)	(7.5)	(31)	(40.8)	(19)	(100)

Sig. = 0.131

$X^2 = 7.095$

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 25 พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.4 ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

		ความพึงพอใจด้านค่าชดเชยรายได้					
		ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ	ชาย	0	7	46	60	25	138
		(0)	(5.1)	(33.3)	(43.5)	(18.1)	(100)
	หญิง	8	28	90	92	44	262
		(3.1)	(10.7)	(34.4)	(35.1)	(16.8)	(100)
รวม		8	35	136	152	69	400
		(2)	(8.8)	(34)	(38)	(17.3)	(100)
Sig. = 0.055							
$X^2 = 9.253$							

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 26 พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ น้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพ

		ความพึงพอใจด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพ					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ	ชาย	1	4	46	61	26	138
		(0.7)	(2.9)	(33.3)	(44.2)	(18.8)	(100)
	หญิง	10	33	77	97	45	262
		(3.8)	(12.6)	(29.4)	(37)	(17.2)	(100)
รวม		11	37	123	158	71	400
		(2.8)	(9.3)	(30.8)	(39.5)	(17.8)	(100)
Sig. = 0.007**							
$X^2 = 14.109$							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 27 พบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.2 ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาคน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตาราง 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง

		ความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาล ในการรักษาโรคร้ายแรง					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เพศ	ชาย	1 (0.7)	12 (8.7)	53 (38.4)	48 (34.8)	24 (17.4)	138 (100)
	หญิง	16 (6.1)	30 (11.5)	78 (29.8)	84 (32.1)	54 (20.6)	262 (100)
รวม		17 (4.3)	42 (10.5)	131 (32.8)	132 (33)	78 (19.5)	400 (100)

Sig. = 0.049**
 $X^2 = 9.555$

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 28 พบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ เพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงมากที่สุด โดยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตาราง 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ความพึงพอใจด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุ	20-30 ปี	57	26	23	8	10	124
		(46)	(21)	(18.5)	(6.5)	(8.1)	(100)
	31-40 ปี	4	33	9	79	15	140
		(2.9)	(23.6)	(6.4)	(56.4)	(10.7)	(100)
	41-50 ปี	2	7	32	19	26	86
		(2.3)	(8.1)	(37.2)	(22.1)	(30.2)	(100)
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2	2	10	24	12	50
		(4)	(4)	(20)	(48)	(24)	(100)
รวม		65	68	74	130	63	400
		(16.3)	(17)	(18.5)	(32.5)	(15.8)	(100)
Sig. = 0.000*							
$X^2 = 216.363$							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 29 พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.4 ส่วนช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน

		ความพึงพอใจด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้ การอุปถัมภ์ทางการเงิน					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุ	20-30 ปี	7	25	37	31	24	124
		(5.6)	(20.2)	(29.8)	(25)	(19.4)	(100)
	31-40 ปี	6	12	45	48	29	140
		(4.3)	(8.6)	(32.1)	(34.3)	(20.7)	(100)
	41-50 ปี	3	10	20	33	20	86
		(3.5)	(11.6)	(23.3)	(38.4)	(23.3)	(100)
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	7	9	18	12	4	50
		(14)	(18)	(36)	(24)	(8)	(100)
รวม		23	56	120	124	77	400
		(5.8)	(14)	(30)	(31)	(19.3)	(100)
Sig. = 0.015**							
$X^2 = 24.940$							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 30 พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินมากกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินน้อยกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ

		ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุ	20-30 ปี	9	14	40	35	26	124
		(7.3)	(11.3)	(32.3)	(28.2)	(21)	(100)
	31-40 ปี	2	20	40	59	19	140
		(1.4)	(14.3)	(28.6)	(42.1)	(13.6)	(100)
	41-50 ปี	2	5	39	22	18	86
		(2.3)	(5.8)	(45.3)	(25.6)	(20.9)	(100)
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2	10	16	13	9	50
		(4)	(20)	(32)	(26)	(18)	(100)
รวม		15	49	135	129	72	400
		(3.8)	(12.3)	(33.8)	(32.3)	(18)	(100)
Sig. = 0.010*							
$X^2 = 26.354$							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 31 พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำมากกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 ส่วนช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำน้อยกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านผลตอบแทนจากกรรมวิธีในรูปแบบของเงินคืน

		ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนจากกรรมวิธี ในรูปแบบของเงินคืน				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุ	20-30 ปี	17 (13.7)	38 (30.6)	27 (21.8)	42 (33.9)	124 (100)
	31-40 ปี	9 (6.4)	53 (37.9)	45 (32.1)	33 (23.6)	140 (100)
	41-50 ปี	8 (9.3)	26 (30.2)	34 (39.5)	18 (20.9)	86 (100)
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	8 (16)	14 (28)	18 (36)	10 (20)	50 (100)
รวม		42 (10.5)	131 (32.8)	124 (31)	103 (25.8)	400 (100)
Sig. = 0.041**						
$X^2 = 17.518$						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 32 พบว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมวิธีในรูปแบบของเงินคืน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมวิธีในรูปแบบของเงินคืนมากกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วนช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมวิธีในรูปแบบของเงินคืนน้อยกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อายุ	20-30 ปี	13	50	28	33	124
		(10.5)	(40.3)	(22.6)	(26.6)	(100)
	31-40 ปี	9	59	43	29	140
		(6.4)	(42.1)	(30.7)	(20.7)	(100)
	41-50 ปี	6	41	28	11	86
		(7)	(47.7)	(32.6)	(12.8)	(100)
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6	22	17	5	50
		(12)	(44)	(34)	(10)	(100)
รวม		34	172	116	78	400
		(8.5)	(43)	(29)	(19.5)	(100)
Sig. = 0.152						
$X^2 = 13.248$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 33 พบว่า อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตมากกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.7 ส่วนช่วง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตน้อยกว่าช่วงอายุอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.4

ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน

		ความพึงพอใจด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้ การอุปถัมภ์ทางการเงิน					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระดับ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	5	14	24	35	11	89
การศึกษา		(5.6)	(15.7)	(27)	(39.3)	(12.4)	(100)
	ระดับปริญญาตรี	9	29	81	66	59	244
		(37)	(11.9)	(33.2)	(27)	(24.2)	(100)
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	9	13	15	23	7	67
		(13.4)	(19.4)	(22.4)	(34.3)	(10.4)	(100)
	รวม	23	56	120	124	77	400
		(5.8)	(14)	(30)	(31)	(19.3)	(100)
Sig. = 0.002*							
$X^2 = 24.880$							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 34 พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินมากกว่าระดับการศึกษาอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.3 ส่วนระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินน้อยกว่าระดับการศึกษาอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ

		ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระดับ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	5	18	34	23	9	89
การศึกษา		(5.6)	(20.2)	(38.2)	(25.8)	(10.1)	(100)
	ระดับปริญญาตรี	10	27	79	80	48	244
		(4.1)	(11.1)	(32.4)	(32.8)	(19.7)	(100)
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	0	4	22	26	15	67
		(0)	(6)	(32.8)	(38.8)	(22.4)	(100)
รวม		15	49	135	129	72	400
		(3.8)	(12.3)	(33.8)	(32.3)	(18)	(100)
Sig. = 0.026**							
$X^2 = 17.372$							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 35 พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยมากกว่าระดับการศึกษาอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่าระดับการศึกษาอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาอายุกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

		ความพึงพอใจด้านการลดหย่อนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระดับ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	9	22	21	28	9	89
การศึกษา		(10.1)	(24.7)	(23.6)	(31.5)	(10.1)	(100)
	ระดับปริญญาตรี	11	17	64	86	66	244
		(4.5)	(7)	(26.2)	(35.2)	(27)	(100)
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	2	4	9	30	22	67
		(3)	(6)	(13.4)	(44.8)	(32.8)	(100)
	รวม	22	43	94	144	97	400
		(5.5)	(10.8)	(23.5)	(36)	(24.3)	(100)
		Sig. = 0.000*					
		$X^2 = 41.282$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 36 พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าระดับการศึกษาอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.8 ส่วนระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาน้อยกว่าระดับการศึกษาอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3

ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ความพึงพอใจด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อาชีพ	รับราชการ	7	7	10	8	5	37
		(18.9)	(18.9)	(27)	(21.6)	(13.5)	(100)
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0	4	7	4	15
		(0)	(0)	(26.7)	(46.7)	(26.7)	(100)
	พนักงานบริษัทเอกชน	48	45	36	87	36	252
		(19)	(17.9)	(14.3)	(34.5)	(14.3)	(100)
	ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ	2	7	10	18	11	48
		(4.2)	(14.6)	(20.8)	(37.5)	(22.9)	(100)
	อื่นๆ	8	9	14	10	7	48
		(16.7)	(18.8)	(29.2)	(20.8)	(14.6)	(100)
รวม		65	68	74	130	63	400
		(16.3)	(17)	(18.5)	(32.5)	(15.8)	(100)
Sig. = 0.044**							
$X^2 = 26.802$							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 37 พบว่า อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 ส่วนอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านทุนประกันชีวิต

	ความพึงพอใจด้านทุนประกันชีวิต			รวม
	น้อยที่สุด ถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อาชีพ รับราชการ	14 (37.8)	15 (40.5)	8 (21.6)	37 (100)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4 (26.7)	6 (40)	5 (33.3)	15 (100)
พนักงานบริษัทเอกชน	99 (39.3)	101 (40.1)	52 (20.6)	252 (100)
ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ	23 (47.9)	16 (33.3)	9 (18.8)	48 (100)
อื่นๆ	23 (47.9)	15 (31.3)	10 (20.8)	48 (100)
รวม	163 (40.8)	153 (38.3)	84 (21)	400 (100)
Sig. = 0.802				
$X^2 = 4.577$				

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 38 พบว่า อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ อาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการและอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิตมากกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปาน
กลาง คิดเป็นร้อยละ 47.9 ส่วนอาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจในการตัดสินใจ
ทำประกันชีวิตด้านด้านทุนประกันชีวิตน้อยกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
18.8

ตาราง 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต

	ความพึงพอใจด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต			รวม
	น้อยที่สุด ถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อาชีพ รับราชการ	15 (40.5)	14 (37.8)	8 (21.6)	37 (100)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6 (40)	7 (46.7)	2 (13.3)	15 (100)
พนักงานบริษัทเอกชน	127 (50.4)	71 (28.2)	54 (21.4)	252 (100)
ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ	28 (58.3)	16 (33.3)	4 (8.3)	48 (100)
อื่นๆ	30 (62.5)	8 (16.7)	10 (20.8)	48 (100)
รวม	206 (51.5)	116 (29)	78 (19.5)	400 (100)
Sig. = 0.137				
$X^2 = 12.341$				

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 39 พบว่า อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ อาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตมากกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.5 ส่วนอาชีพค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตน้อยกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตาราง 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านแบบประกันชีวิต

	ความพึงพอใจด้านแบบประกันชีวิต			รวม
	น้อยที่สุด	ถึงปานกลาง	มากที่สุด	
อาชีพ รับราชการ	12 (32.4)	16 (43.2)	9 (24.3)	37 (100)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4 (26.7)	9 (60)	2 (13.3)	15 (100)
พนักงานบริษัทเอกชน	71 (28.2)	110 (43.7)	71 (28.2)	252 (100)
ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ	20 (41.7)	18 (37.5)	10 (20.8)	48 (100)
อื่นๆ	20 (41.7)	14 (29.2)	14 (29.2)	48 (100)
รวม	127 (31.8)	167 (41.8)	106 (26.5)	400 (100)
Sig. = 0.294				
$X^2 = 9.603$				

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 40 พบว่า อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตมากกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตน้อยกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตาราง 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย

		ความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเจ็บป่วย				รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อาชีพ	รับราชการ	6	9	14	8	37
		(16.2)	(24.3)	(37.8)	(21.6)	(100)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ		1	5	5	4	15
		(6.7)	(33.3)	(33.3)	(26.7)	(100)
พนักงานบริษัทเอกชน		37	82	82	51	252
		(14.7)	(32.5)	(32.5)	(20.2)	(100)
ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ		5	14	23	6	48
		(10.4)	(29.2)	(47.9)	(12.5)	(100)
อื่นๆ		10	14	11	13	48
		(20.8)	(29.2)	(22.9)	(27.1)	(100)
รวม		59	124	135	82	400
		(14.8)	(31)	(33.8)	(20.5)	(100)
Sig. = 0.526						
$X^2 = 11.029$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 41 พบว่า อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ อาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยมากกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.9 ส่วนพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยน้อยกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตาราง 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตใน
เขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

		ความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ			รวม
		น้อยที่สุดถึง			
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อาชีพ	รับราชการ	14 (37.8)	14 (37.8)	9 (24.3)	37 (100)
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5 (33.3)	6 (40)	4 (26.7)	15 (100)
	พนักงานบริษัทเอกชน	101 (40.1)	107 (42.5)	44 (17.5)	252 (100)
	ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ	19 (39.6)	22 (45.8)	7 (14.6)	48 (100)
	อื่นๆ	22 (45.8)	14 (29.2)	12 (25)	48 (100)
	รวม	161 (40.3)	163 (40.8)	76 (19)	400 (100)
	Sig. = 0.704				
	$X^2 = 5.488$				

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 42 พบว่า อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ อาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการและอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุมากกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อยและอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 45.8 ส่วนค้าขาย หรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุน้อยกว่าอาชีพอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.6

ตาราง 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ความพึงพอใจด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม
		น้อยที่สุด				
		ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สถานภาพ	โสด	83	36	51	31	201
		(41.3)	(17.9)	(25.4)	(15.4)	(100)
	สมรส	46	32	76	29	183
		(25.1)	(17.5)	(41.5)	(15.8)	(100)
	หม้าย หรือ หย่าร้าง	4	6	3	3	16
		(25)	(37.5)	(18.8)	(18.8)	(100)
รวม		133	74	130	63	400
		(33.3)	(18.5)	(32.5)	(15.8)	(100)
Sig. = 0.003*						
$X^2 = 19.893$						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 43 พบว่า สถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าสถานภาพอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.5 ส่วนสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าสถานภาพอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.4

ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุนประกันชีวิต

ความพึงพอใจด้านทุนประกันชีวิต						รวม
		น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
		ถึงน้อย				
สถานภาพ	โสด	16	71	76	38	201
		(8)	(35.3)	(37.8)	(18.9)	(100)
	สมรส	12	56	72	43	183
		(6.6)	(30.6)	(39.3)	(23.5)	(100)
	หม้าย หรือ หย่าร้าง	4	4	5	3	16
		(25)	(25)	(31.3)	(18.8)	(100)
รวม		32	131	153	84	400
		(8)	(32.8)	(38.3)	(21)	(100)
Sig. = 0.204						
$X^2 = 8.489$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 44 พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิตมากกว่าสถานภาพอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.3 ส่วนสถานสมรสมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต น้อยกว่าสถานภาพอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืน

		ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ ในรูปแบบของเงินคืน			รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปานกลาง	มากถึง มากที่สุด	
สถานภาพ	โสด	22 (10.9)	64 (31.8)	115 (57.2)	201 (100)
	สมรส	15 (8.2)	62 (33.9)	106 (57.9)	183 (100)
	หม้าย หรือ หย่าร้าง	5 (31.3)	5 (31.3)	6 (37.5)	16 (100)
รวม		42 (10.5)	131 (32.8)	227 (56.8)	400 (100)
Sig. = 0.068					
$X^2 = 8.753$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 45 พบว่า สถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืนมากกว่าสถานภาพอื่นคืออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.9 ส่วนสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืนน้อยกว่าสถานภาพอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตาราง 46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

		ความพึงพอใจด้านการลดหย่อนภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา				รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระยะเวลาที่ ทำประกันชีวิต	น้อยกว่า 1 ปี	10 (28.6)	14 (40)	6 (17.1)	5 (14.3)	35 (100)
	1 - 3 ปี	19 (21.1)	17 (18.9)	29 (32.2)	25 (27.8)	90 (100)
	4 - 6 ปี	12 (14.5)	11 (13.3)	37 (44.6)	23 (27.7)	83 (100)
	7 - 9 ปี	4 (10.8)	19 (51.4)	12 (32.4)	2 (5.4)	37 (100)
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	20 (12.9)	33 (21.3)	60 (38.7)	42 (27.1)	155 (100)
	รวม	65 (16.3)	94 (23.5)	144 (36)	97 (24.3)	400 (100)
Sig. = 0.000*						
$X^2 = 41.796$						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 46 พบว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ
นัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 7-9 ปีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกัน
ชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ใน

ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.4 ส่วนระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 7-9 ปีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา น้อยกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตาราง 47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุนประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านทุนประกันชีวิต				รวม
		น้อยที่สุด				
		ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระยะเวลาที่	น้อยกว่า 1 ปี	10	15	6	4	35
ทำประกันชีวิต		(28.6)	(42.9)	(17.1)	(11.4)	(100)
	1 - 3 ปี	8	28	32	22	90
		(8.9)	(31.1)	(35.6)	(24.4)	(100)
	4 - 6 ปี	1	26	37	19	83
		(1.2)	(31.3)	(44.6)	(22.9)	(100)
	7 - 9 ปี	4	16	9	8	37
		(10.8)	(43.2)	(24.3)	(21.6)	(100)
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	9	46	69	31	155
		(5.8)	(29.7)	(44.5)	(20)	(100)
รวม		32	131	153	84	400
		(8)	(32.8)	(38.3)	(21)	(100)

Sig. = 0.000*

$X^2 = 38.44$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 47 พบว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 4-6 ปีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกัน
ชีวิตด้านทุนประกันชีวิตมากกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ
44.6 ส่วนระยะเวลาในการทำประกัน 4-6 ปีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้าน
ทุนประกันชีวิตน้อยกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็น
ร้อยละ 1.2

ตาราง 48 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต				รวม
		น้อยที่สุด				
		ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระยะเวลาที่	น้อยกว่า 1 ปี	8	18	6	3	35
ทำประกันชีวิต		(22.9)	(51.4)	(17.1)	(8.6)	(100)
	1 - 3 ปี	9	33	20	28	90
		(10)	(36.7)	(22.2)	(31.1)	(100)
	4 - 6 ปี	3	32	26	22	83
		(3.6)	(38.6)	(31.3)	(26.5)	(100)
	7 - 9 ปี	6	17	7	7	37
		(16.2)	(45.9)	(18.9)	(18.9)	(100)
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	8	72	57	18	155
		(5.2)	(46.5)	(36.8)	(11.6)	(100)
รวม		34	172	116	78	400
		(8.5)	(43)	(29)	(19.5)	(100)

Sig. = 0.000*

$X^2 = 41.195$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 48 พบว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตน้อยกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตมากกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับปาน
กลาง คิดเป็นร้อยละ 51.4 ส่วนระยะเวลาที่ทำประกัน 4-6 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการ

ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตน้อยกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตาราง 49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านแบบประกันชีวิต				รวม
		น้อยที่สุด				
		ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระยะเวลาที่	น้อยกว่า 1 ปี	5	13	12	5	35
ทำประกันชีวิต		(14.3)	(37.1)	(34.3)	(14.3)	(100)
	1 - 3 ปี	2	22	35	31	90
		(2.2)	(24.4)	(38.9)	(34.4)	(100)
	4 - 6 ปี	1	19	38	25	83
		(1.2)	(22.9)	(45.8)	(30.1)	(100)
	7 - 9 ปี	3	11	14	9	37
		(8.1)	(29.7)	(37.8)	(24.3)	(100)
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	3	48	68	36	155
		(1.9)	(31)	(43.9)	(23.2)	(100)
รวม		14	113	167	106	400
		(3.5)	(28.3)	(41.8)	(26.5)	(100)

Sig. = 0.011**

$X^2 = 25.837$

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 49 พบว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 4-6 ปีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกัน
ชีวิตด้านแบบประกันชีวิตมากกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อย
ละ 45.8 ส่วนระยะเวลาในการทำประกัน 4-6 ปีมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ด้านแบบประกันชีวิตน้อยกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิด
เป็นร้อยละ 1.2

ตาราง 50 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย

		ความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเจ็บป่วย				รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระยะเวลาที่ ทำประกันชีวิต	น้อยกว่า 1 ปี	10 (28.6)	14 (40)	6 (17.1)	5 (14.3)	35 (100)
	1 - 3 ปี	16 (17.8)	27 (30)	26 (28.9)	21 (23.3)	90 (100)
	4 - 6 ปี	6 (7.2)	27 (32.5)	30 (36.1)	20 (24.1)	83 (100)
	7 - 9 ปี	6 (16.2)	15 (40.5)	6 (16.2)	10 (27)	37 (100)
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	21 (13.5)	41 (26.5)	67 (43.2)	26 (16.8)	155 (100)
		59 (14.8)	124 (31)	135 (33.8)	82 (20.5)	400 (100)
	รวม					
Sig. = 0.01*						
$X^2 = 26.087$						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 50 พบว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ
นัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยมากกว่าระยะเวลาในการทำ

ประกันอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.2 ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตาราง 51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

		ความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ				รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระยะเวลาที่ ทำประกันชีวิต	น้อยกว่า 1 ปี	6 (17.1)	14 (40)	13 (37.1)	2 (5.7)	35 (100)
	1 - 3 ปี	16 (17.8)	26 (28.9)	29 (32.2)	19 (21.1)	90 (100)
	4 - 6 ปี	2 (2.4)	28 (33.7)	34 (41)	19 (22.9)	83 (100)
	7 - 9 ปี	3 (8.1)	12 (32.4)	19 (51.4)	3 (8.1)	37 (100)
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	10 (6.5)	44 (28.4)	68 (43.9)	33 (21.3)	155 (100)
	รวม	37 (9.3)	124 (31)	163 (40.8)	76 (19)	400 (100)
Sig. = 0.009*						
$X^2 = 26.578$						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 51 พบว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ
นัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 7-9 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกัน
ชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุมากกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ใน

ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.4 ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุน้อยกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตาราง 52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง

		ความพึงพอใจด้านค่ารักษาพยาบาล ในการรักษาโรคร้ายแรง				รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ระยะเวลาที่ ทำประกันชีวิต	น้อยกว่า 1 ปี	9 (25.7)	11 (31.4)	10 (28.6)	5 (14.3)	35 (100)
	1 - 3 ปี	14 (15.6)	34 (37.8)	24 (26.7)	18 (20)	90 (100)
	4 - 6 ปี	10 (12)	29 (34.9)	25 (30.1)	19 (22.9)	83 (100)
	7 - 9 ปี	7 (18.9)	13 (35.1)	10 (27)	7 (18.9)	37 (100)
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	19 (12.3)	44 (28.4)	63 (40.6)	29 (18.7)	155 (100)
		59 (14.8)	131 (32.8)	132 (33)	78 (19.5)	400 (100)
	รวม					
Sig. = 0.454						
$X^2 = 11.892$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 52 พบว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงมากกว่าระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.6 ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 4-6 ปี มีความ

พึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงน้อยกว่า
ระยะเวลาในการทำประกันอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 12

ตาราง 53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ความพึงพอใจด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
		น้อยที่สุด		มากถึง	
		ถึงน้อย	ปานกลาง	มากที่สุด	
กรรมกรรม	แบบชั่วระยะเวลา	14	5	13	32
ประกันชีวิต		(43.8)	(15.6)	(40.6)	(100)
ประเภทสามัญ	แบบตลอดชีพ	37	20	44	101
		(36.6)	(19.8)	(43.6)	(100)
	แบบสะสมทรัพย์	55	26	60	141
		(39)	(18.4)	(42.6)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา				
	และแบบตลอดชีพ	0	2	10	12
		(0)	(16.7)	(83.3)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา				
	และแบบสะสมทรัพย์	9	6	15	30
		(30)	(20)	(50)	(100)
	แบบตลอดชีพ				
	และแบบสะสมทรัพย์	17	12	42	71
		(23.9)	(16.9)	(59.2)	(100)
	รวมทั้ง 3 แบบ	1	3	9	13
		(7.7)	(23.1)	(69.2)	(100)
รวม		133	74	193	400
		(33.3)	(18.5)	(48.3)	(100)

Sig. = 0.074

$X^2 = 19.652$

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 53 พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตทุกแบบประกันมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.2 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพกับผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตทุกแบบประกันมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ

		ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ			รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มากถึงมากที่สุด	
กรรมกรม	แบบชั่วระยะเวลา	5	18	9	32
		(15.6)	(56.3)	(28.1)	(100)
ประกันชีวิต	แบบตลอดชีพ	19	38	44	101
		(18.8)	(37.6)	(43.6)	(100)
ประเภทสามัญ	แบบสะสมทรัพย์	19	51	71	141
		(13.5)	(36.2)	(50.4)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพ	3	5	4	12
		(25)	(41.7)	(33.3)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลาและแบบสะสมทรัพย์	2	6	22	30
		(6.7)	(20)	(73.3)	(100)
	แบบตลอดชีพและแบบสะสมทรัพย์	15	13	43	71
		(21.1)	(18.3)	(60.6)	(100)
	รวมทั้ง 3 แบบ	1	4	8	13
		(7.7)	(30.8)	(61.5)	(100)
รวม		64	135	201	400
		(16)	(33.8)	(50.3)	(100)

Sig. = 0.007*

$X^2 = 27.191$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 54 พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาและแบบสะสมทรัพย์มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.3 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาและแบบสะสมทรัพย์มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตาราง 55 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

		ความพึงพอใจด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา			รวม
		น้อยที่สุดถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
กรรมธรรม์ ประกันชีวิต	แบบชั่วระยะเวลา	21 (65.6)	8 (25)	3 (9.4)	32 (100)
	ประเภทสามัญ	50 (49.5)	38 (37.6)	13 (12.9)	101 (100)
	แบบสะสมทรัพย์	56 (39.7)	51 (36.2)	34 (24.1)	141 (100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบตลอดชีพ	3 (25)	5 (41.7)	4 (33.3)	12 (100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบสะสมทรัพย์	8 (26.7)	8 (26.7)	14 (46.7)	30 (100)
	แบบตลอดชีพและ แบบสะสมทรัพย์	16 (22.5)	31 (43.7)	24 (33.8)	71 (100)
	รวมทั้ง 3 แบบ	5 (38.5)	3 (23.1)	5 (38.5)	13 (100)
รวม		159 (39.8)	144 (36)	97 (24.3)	400 (100)
Sig. = 0.000*					
$X^2 = 37.492$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 55 พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.6 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตาราง 56 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุนประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้าน ทุนประกันชีวิต			รวม
		น้อยที่สุดถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
กรรมกรรม	แบบชั่วระยะเวลา	18	11	3	32
		(56.3)	(34.4)	(9.4)	(100)
ประเภทสามัญ	แบบตลอดชีพ	45	36	20	101
		(44.6)	(35.6)	(19.8)	(100)
	แบบสะสมทรัพย์	64	46	31	141
		(45.4)	(32.6)	(22)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบตลอดชีพ	4	5	3	12
		(33.3)	(41.7)	(25)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบสะสมทรัพย์	9	13	8	30
		(30)	(43.3)	(26.7)	(100)
	แบบตลอดชีพและ แบบสะสมทรัพย์	21	35	15	71
		(29.6)	(49.3)	(21.1)	(100)
	รวมทั้ง 3 แบบ	2	7	4	13
		(15.4)	(53.8)	(30.8)	(100)
รวม		163	153	84	400
		(40.8)	(38.3)	(21)	(100)

Sig. = 0.175

$X^2 = 16.368$

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 56 พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิตมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.3 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาที่มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต น้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตาราง 57 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านผลตอบแทนจากกรรมสิทธิ์ใน
รูปแบบของเงินคืน

		ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนจากกรรมสิทธิ์ใน รูปแบบของเงินคืน			รวม
		น้อยที่สุดถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
กรรมสิทธิ์	แบบชั่วระยะเวลา	15	11	6	32
ประกันชีวิต		(46.9)	(34.4)	(18.8)	(100)
ประเภทสามัญ	แบบตลอดชีพ	52	28	21	101
		(51.5)	(27.7)	(20.8)	(100)
	แบบสะสมทรัพย์	64	35	42	141
		(45.4)	(24.8)	(29.8)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบตลอดชีพ	2	5	5	12
		(16.7)	(41.7)	(41.7)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบสะสมทรัพย์	9	10	11	30
		(30)	(33.3)	(36.7)	(100)
	แบบตลอดชีพและ แบบสะสมทรัพย์	26	32	13	71
		(36.6)	(45.1)	(18.3)	(100)
	รวมทั้ง 3 แบบ	5	3	5	13
		(38.5)	(23.1)	(38.5)	(100)
รวม		173	124	103	400
		(43.3)	(31)	(25.8)	(100)
Sig. = 0.055					
$X^2 = 20.67$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 57 พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืนมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.5 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืนน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตาราง 58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต			รวม
		น้อยที่สุดถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
กรรมกรรม	แบบชั่วระยะเวลา	20	10	2	32
	ประกันชีวิต	(62.5)	(31.3)	(6.3)	(100)
ประเภทสามัญ	แบบตลอดชีพ	60	25	16	101
		(59.4)	(24.8)	(15.8)	(100)
	แบบสะสมทรัพย์	72	38	31	141
		(51.1)	(27)	(22)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบตลอดชีพ	6	3	3	12
		(50)	(25)	(25)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบสะสมทรัพย์	9	9	12	30
		(30)	(30)	(40)	(100)
	แบบตลอดชีพและ แบบสะสมทรัพย์	33	28	10	71
		(46.5)	(39.4)	(14.1)	(100)
	รวมทั้ง 3 แบบ	6	3	4	13
		(46.2)	(23.1)	(30.8)	(100)
รวม		206	116	78	400
		(51.5)	(29)	(19.5)	(100)
Sig. = 0.044**					
$X^2 = 21.477$					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 58 พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.5 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลามีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตาราง 59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้าน แบบประกันชีวิต			รวม
		น้อยที่สุดถึง ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
กรรมกรรม ประกันชีวิต	แบบชั่วระยะเวลา	17	12	3	32
		(53.1)	(37.5)	(9.4)	(100)
ประเภทสามัญ	แบบตลอดชีพ	38	43	20	101
		(37.6)	(42.6)	(19.8)	(100)
	แบบสะสมทรัพย์	45	59	37	141
		(31.9)	(41.8)	(26.2)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบตลอดชีพ	1	4	7	12
		(8.3)	(33.3)	(58.3)	(100)
	แบบชั่วระยะเวลา และแบบสะสมทรัพย์	8	10	12	30
		(26.7)	(33.3)	(40)	(100)
	แบบตลอดชีพและ แบบสะสมทรัพย์	14	35	22	71
		(19.7)	(49.3)	(31)	(100)
	รวมทั้ง 3 แบบ	4	4	5	13
		(30.8)	(30.8)	(38.5)	(100)
รวม		127	167	106	400
		(31.8)	(41.8)	(26.5)	(100)
Sig. = 0.009*					
$X^2 = 26.621$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 59 พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลาและแบบตลอดชีพมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตาราง 60 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านทุนประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้าน ทุนประกันชีวิต			รวม
		น้อยที่สุดถึง ปานกลาง มาก มากที่สุด			
จำนวนกรรมธรรม์ ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	132	94	60	286
		(46.2)	(32.9)	(21)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	18	37	13	68
		(26.5)	(54.4)	(19.1)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	8	12	5	25
		(32)	(48)	(20)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	5	10	6	21
		(23.8)	(47.6)	(28.6)	(100)
รวม	163	153	84	400	
	(40.8)	(38.3)	(21)	(100)	

Sig. = 0.014**

$X^2 = 16.014$

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 60 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 4-6 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิตมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.4 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 4-6 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิตน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.1

ตาราง 61 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านแบบประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านแบบประกันชีวิต น้อยที่สุดถึงปาน			รวม
		กลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนกรรมกรรม ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	102	119	65	286
		(35.7)	(41.6)	(22.7)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	14	25	29	68
		(20.6)	(36.8)	(42.6)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	5	12	8	25
		(20)	(48)	(32)	(100)
		6	11	4	21
		(28.6)	(52.4)	(19)	(100)
รวม	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป				
		127	167	106	400
		(31.8)	(41.8)	(26.5)	(100)
Sig. = 0.018**					
$X^2 = 15.363$					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 61 พบว่า จำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตมากกว่าผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 ส่วนผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตน้อยกว่าผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19

ตาราง 62 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพดี

		ความพึงพอใจด้านตัวแทน มีบุคลิกภาพดี			รวม
		น้อยที่สุดถึง ปานกลาง มาก มากที่สุด			
จำนวนกรรมธรรม์ ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	96	131	59	286
		(33.6)	(45.8)	(20.6)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	21	31	16	68
		(30.9)	(45.6)	(23.5)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	5	8	12	25
		(20)	(32)	(48)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	3	10	8	21
		(14.3)	(47.6)	(38.1)	(100)
รวม		125	180	95	400
		(31.3)	(45)	(23.8)	(100)

Sig. = 0.34

$X^2 = 13.641$

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 62 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพดี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพดีมากกว่าผู้ถือจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับ ขึ้นไปมีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพดีน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตาราง 63 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

		ความพึงพอใจด้านตัวแทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			รวม
		น้อยที่สุดถึง			
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนกรมธรรม์ ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	71	139	76	286
		(24.8)	(48.6)	(26.6)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	15	30	23	68
		(22.1)	(44.1)	(33.8)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	4	8	13	25
		(16)	(32)	(52)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	4	10	7	21
		(19)	(47.6)	(33.3)	(100)
รวม	94	187	119	400	
	(23.5)	(46.8)	(29.8)	(100)	

Sig. = 0.229

$X^2 = 8.127$

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 63 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16

ตาราง 64 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนให้บริการรวดเร็วทันความต้องการ

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนให้บริการ รวดเร็วทันความต้องการ น้อยที่สุดถึง ปานกลาง			รวม
		มาก	มากที่สุด		
จำนวนกรมธรรม์ ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	89	107	90	286
		(31.1)	(37.4)	(31.5)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	16	25	27	68
		(23.5)	(36.8)	(39.7)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	6	9	10	25
		(24)	(36)	(40)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	4	9	8	21
		(19)	(42.9)	(38.1)	(100)
รวม	115	150	135	400	
	(28.8)	(37.5)	(33.8)	(100)	

Sig. = 0.699

$X^2 = 3.835$

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 64 พบว่า จำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการรวดเร็วทันความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการรวดเร็วทันความต้องการมากกว่าผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ส่วนผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการรวดเร็วทันความต้องการน้อยกว่าผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19

ตาราง 65 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนให้บริการด้วย
ความซื่อสัตย์สุจริต

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต			รวม
		น้อยที่สุดถึง			
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนกรรมธรรม์	1 - 3 ฉบับ	72	105	109	286
ประกันชีวิต		(25.2)	(36.7)	(38.1)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	21	13	34	68
		(30.9)	(19.1)	(50)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	5	7	13	25
		(20)	(28)	(52)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	3	8	10	21
		(14.3)	(38.1)	(47.6)	(100)
รวม		101	133	166	400
		(25.3)	(33.3)	(41.5)	(100)

Sig. = 0.108

$X^2 = 10.428$

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 65 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตาราง 66 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต			รวม
		น้อยที่สุดถึงมากที่สุด			
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	40	133	113	286
		(14)	(46.5)	(39.5)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	6	23	39	68
		(8.8)	(33.8)	(57.4)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	3	4	18	25
		(12)	(16)	(72)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	1	6	14	21
		(4.8)	(28.6)	(66.7)	(100)
รวม		50	166	184	400
		(12.5)	(41.5)	(46)	(100)

Sig. = 0.003*

$X^2 = 19.853$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 66 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต มากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกัน

ชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตน้อยกว่าผู้ถือ
กรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตาราง 67 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว			รวม
		น้อยที่สุดถึงมากที่สุด			
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	82	106	98	286
		(28.7)	(37.1)	(34.3)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	12	26	30	68
		(17.6)	(38.2)	(44.1)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	6	2	17	25
		(24)	(8)	(68)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	3	10	8	21
		(14.3)	(47.6)	(38.1)	(100)
รวม		103	144	153	400
		(25.8)	(36)	(38.3)	(100)

Sig. = 0.007*

$X^2 = 17.783$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 67 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68

ส่วนผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วน้อยกว่าผู้ถือกรรมกรรมประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 8

ตาราง 68 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ น้อยที่สุดถึง ปานกลาง มาก มากที่สุด			รวม
จำนวนกรรมธรรม์ ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	78	110	98	286
		(27.3)	(38.5)	(34.3)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	12	23	33	68
		(17.6)	(33.8)	(48.5)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	6	4	15	25
		(24)	(16)	(60)	(100)
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	3	11	7	21
		(14.3)	(52.4)	(33.3)	(100)
รวม		99	148	153	400
		(24.8)	(37)	(38.3)	(100)

Sig. = 0.029**

$X^2 = 14.019$

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 68 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

60 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับน้อยกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตาราง 69 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนตรงต่อเวลา			รวม	
		น้อยที่สุดถึง ปานกลาง			มาก	มากที่สุด
จำนวนกรมธรรม์ ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	79	104	103	286	
		(27.6)	(36.4)	(36)	(100)	
	4 - 6 ฉบับ	12	26	30	68	
		(17.6)	(38.2)	(44.1)	(100)	
	7 - 9 ฉบับ	6	4	15	25	
		(24)	(16)	(60)	(100)	
	มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป	4	10	7	21	
		(19)	(47.6)	(33.3)	(100)	
รวม		101	144	155	400	
		(25.3)	(36)	(38.8)	(100)	

Sig. = 0.111
 $X^2 = 10.33$

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 69 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลามากกว่าผู้ถือจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 7-9 ฉบับ มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลาน้อยกว่าผู้ถือ
กรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16

ตาราง 70 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยได้หลายช่องทาง

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิต ให้บริการชำระเบี้ยได้หลายช่องทาง น้อยที่สุดถึงมากที่สุด			รวม
		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนกรรมธรรม์ ประกันชีวิต	1 - 3 ฉบับ	60	105	121	286
		(21)	(36.7)	(42.3)	(100)
	4 - 6 ฉบับ	10	24	34	68
		(14.7)	(35.3)	(50)	(100)
	7 - 9 ฉบับ	6	4	15	25
มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป		(24)	(16)	(60)	(100)
		3	4	14	21
		(14.3)	(19)	(66.7)	(100)
รวม		79	137	184	400
		(19.8)	(34.3)	(46)	(100)
Sig. = 0.12					
$X^2 = 10.117$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 70 พบว่า จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยได้หลายช่องทาง อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยได้หลายช่องทางมากกว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกัน

ชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยได้หลายช่องทางน้อยกว่าผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตาราง 71 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ความพึงพอใจด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปาน กลาง	มากถึง มากที่สุด	
รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	ไม่เกิน 20,000 บาท	90 (61.6)	34 (23.3)	22 (15.1)	146 (100)
	20,001 - 40,000 บาท	35 (24.8)	15 (10.6)	91 (64.5)	141 (100)
	40,001 - 60,000 บาท	4 (7.3)	15 (27.3)	36 (65.5)	55 (100)
	60,001 - 80,000 บาท	2 (6.7)	6 (20)	22 (73.3)	30 (100)
	80,001 - 100,000 บาท	1 (8.3)	2 (16.7)	9 (75)	12 (100)
	มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	1 (6.3)	2 (12.5)	13 (81.3)	16 (100)
	รวม	133 (33.3)	74 (18.5)	193 (48.3)	400 (100)
Sig. = 0.000*					
$X^2 = 124.623$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 71 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่าช่วงรายได้อื่นคืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.3 ส่วนผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าช่วงรายได้อื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตาราง 72 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์

		ความพึงพอใจด้านบุคคล ที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์			รวม
		น้อยที่สุด ถึงน้อย	ปานกลาง	มากถึง มากที่สุด	
บุคคลที่อยู่ ภายใต้การอุปถัมภ์	1 – 3 คน	61 (19.7)	91 (29.4)	158 (51)	310 (100)
	4 – 6 คน	10 (20.4)	15 (30.6)	24 (49)	49 (100)
	7 – 9 คน	7 (22.6)	7 (22.6)	17 (54.8)	31 (100)
	มากกว่า 9 คนขึ้นไป	1 (10)	7 (70)	2 (20)	10 (100)
	รวม	79 (19.8)	120 (30)	201 (50.3)	400 (100)
Sig. = 0.199					
$X^2 = 8.568$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 72 พบว่า จำนวนบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ผู้มีจำนวนบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน 9 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์มากกว่าคนอื่น คืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนผู้มีจำนวนบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน 9 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์น้อยกว่าช่วงคนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 10

ตาราง 73 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ

		กรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ						รวม
		(1)						
		แบบชั่ว	แบบ	แบบ			+	
		ระยะ	ตลอด	สะสม	(1)	(1)	(2)	(2)
		เวลา	ชีพ	ทรัพย์	+	+	+	+
		(1)	(2)	(3)	(2)	(3)	(3)	(3)
ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	น้อยที่สุด							
	ถึงน้อย	5	19	19	3	2	15	1
		(7.8)	(29.7)	(29.7)	(4.7)	(3.1)	(23.4)	(1.6)
	ปานกลาง	18	38	51	5	6	13	4
		(13.3)	(28.1)	(37.8)	(3.7)	(4.4)	(9.6)	(3)
	มาก	9	44	71	4	22	43	8
		(4.5)	(21.9)	(35.3)	(2)	(10.9)	(21.4)	(4)
รวม		32	101	141	12	30	71	13
		(8)	(25.3)	(35.3)	(3)	(7.5)	(17.8)	(3.3)
Sig. =0.007*								
$X^2 = 27.191$								

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 73 พบว่า ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำในระดับปานกลางมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์มากกว่าประเภทอื่น คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำในระดับน้อยที่สุดถึงน้อยมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิตรวมทุกประเภทน้อยกว่าประเภทอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตาราง 74 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
กับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					รวม
		ไม่เกิน 20,000	20,001 ถึง 40,000	40,001 ถึง 60,000	60,001 ถึง 80,000	80,001 ขึ้นไป	
ความพึงพอใจในการ ลดหย่อนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา	น้อยที่สุด	16	3	2	0	1	22
		(72.7)	(13.6)	(9.1)	(0)	(4.5)	(100)
	น้อย	23	14	2	1	3	43
		(53.5)	(32.6)	(4.7)	(2.3)	(7)	(100)
	ปานกลาง	43	33	8	8	2	94
		(45.7)	(35.1)	(8.5)	(8.5)	(2.1)	(100)
	มาก	42	54	25	9	14	144
		(29.2)	(37.5)	(17.4)	(6.3)	(9.7)	(100)
	มากที่สุด	22	37	18	12	8	97
		(22.7)	(38.1)	(18.6)	(12.4)	(8.2)	(100)
รวม		146	141	55	30	28	400
		(36.5)	(35.3)	(13.8)	(7.5)	(7)	(100)
Sig. = 0.000*							
$X^2 = 43.758$							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 74 พบว่า ความพึงพอใจในการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดามีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ
นัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ ความพึงพอใจในการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระดับน้อยที่สุดมี
ผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท โดยมีมากกว่า
รายได้อื่น คิดเป็นร้อยละ 72.7 ส่วนความพึงพอใจในการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใน
ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-
80,000 บาทโดยมีน้อยกว่ารายได้อื่น คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 75 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่า
รักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านจำนวนกรมธรรม์

		จำนวนกรมธรรม์			รวม
		1 - 3 ฉบับ	4 - 6 ฉบับ	7 ฉบับขึ้นไป	
ความพึงพอใจในสัญญา	น้อยที่สุด	9	1	0	10
เพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาล		(90)	(10)	(0)	(100)
ในกรณีเจ็บป่วย	น้อย	38	8	3	49
		(77.6)	(16.3)	(6.1)	(100)
	ปานกลาง	95	19	10	124
		(76.6)	(15.3)	(8.1)	(100)
	มาก	91	23	21	135
		(67.4)	(17)	(15.6)	(100)
	มากที่สุด	53	17	12	82
		(64.6)	(20.7)	(14.6)	(100)
รวม		286	68	46	400
		(71.5)	(17)	(11.5)	(100)
Sig. = 0.302					
$X^2 = 9.504$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 75 พบว่า ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 1-3 ฉบับ โดยมีจำนวนมากกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาล

ในกรณีเจ็บป่วยอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 7 ฉบับขึ้นไป โดยมีจำนวนน้อยกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 76 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม
ค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านจำนวนกรมธรรม์

		จำนวนกรมธรรม์			รวม
		1 - 3 ฉบับ	4 - 6 ฉบับ	7 ฉบับขึ้นไป	
ความพึงพอใจในสัญญา	น้อยที่สุด	11	1	0	12
		(91.7)	(8.3)	(0)	(100)
เพิ่มเติมค่าชดเชย					
รายได้ในกรณีเจ็บป่วย	น้อย	34	7	3	44
		(77.3)	(15.9)	(6.8)	(100)
	ปานกลาง	98	21	9	128
		(76.6)	(16.4)	(7)	(100)
	มาก	92	27	21	140
		(65.7)	(19.3)	(15)	(100)
	มากที่สุด	51	12	13	76
		(67.1)	(15.8)	(17.1)	(100)
รวม		286	68	46	400
		(71.5)	(17)	(11.5)	(100)
Sig. = 0.185					
$X^2 = 11.3$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 76 พบว่า ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้
ในกรณีเจ็บป่วยไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญ ณ
ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยอยู่ที่
ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 1-3 ฉบับ โดยมีจำนวน
มากกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 91.7 ส่วนความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชย

รายได้ในกรณีเจ็บป่วยอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวน
กรมธรรม์ 7 ฉบับขึ้นไป โดยมีจำนวนน้อยกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 77 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านจำนวนกรมธรรม์

		จำนวนกรมธรรม์			รวม
		1 - 3 ฉบับ	4 - 6 ฉบับ	7 ฉบับขึ้นไป	
ความพึงพอใจในสัญญา	น้อยที่สุด	7	0	0	7
เพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาล		(100)	(0)	(0)	(100)
ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	น้อย	23	4	3	30
		(76.7)	(13.3)	(10)	(100)
	ปานกลาง	97	20	7	124
		(78.2)	(16.1)	(5.6)	(100)
	มาก	111	30	22	163
		(68.1)	(18.4)	(13.5)	(100)
	มากที่สุด	48	14	14	76
		(63.2)	(18.4)	(18.4)	(100)
รวม		286	68	46	400
		(71.5)	(17)	(11.5)	(100)
Sig. = 0.121					
$X^2 = 12.748$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 77 พบว่า ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 1-3 ฉบับ โดยมีจำนวนมากกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้าน

จำนวนกรรมกรรม 4-6 ฉบับและจำนวนกรรมกรรม 7 ฉบับขึ้นไป โดยมีจำนวนน้อยกว่าฉบับอื่น
คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 78 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม
ค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
ด้านจำนวนกรมธรรม์

		จำนวนกรมธรรม์			รวม
		1 - 3 ฉบับ	4 - 6 ฉบับ	7 ฉบับขึ้นไป	
ความพึงพอใจในสัญญา	น้อยที่สุด	8	0	0	8
เพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้		(100)	(0)	(0)	(100)
ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	น้อย	27	3	5	35
		(77.1)	(8.6)	(14.3)	(100)
	ปานกลาง	103	25	8	136
		(75.7)	(18.4)	(5.9)	(100)
	มาก	102	30	20	152
		(67.1)	(19.7)	(13.2)	(100)
	มากที่สุด	46	10	13	69
		(66.7)	(14.5)	(18.8)	(100)
รวม		286	68	46	400
		(71.5)	(17)	(11.5)	(100)
Sig. = 0.071					
$X^2 = 14.427$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 78 พบว่า ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้
ในกรณีเกิดอุบัติเหตุไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ อย่างมี
นัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ
อยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 1-3 ฉบับ โดยมี
จำนวนมากกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติม
ค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้าน

จำนวนกรรมธรรม์ 4-6 ฉบับและจำนวนกรรมธรรม์ 7 ฉบับขึ้นไป โดยมีจำนวนน้อยกว่าฉบับอื่น
คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 79 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติม
ค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้าน
จำนวนกรมธรรม์

		จำนวนกรมธรรม์			รวม
		1 - 3 ฉบับ	4 - 6 ฉบับ	7 ฉบับขึ้นไป	
ความพึงพอใจในสัญญา	น้อยที่สุด	11	0	0	11
เพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณี		(100)	(0)	(0)	(100)
ทุพพลภาพ	น้อย	27	5	5	37
		(73)	(13.5)	(13.5)	(100)
	ปานกลาง	98	17	8	123
		(79.7)	(13.8)	(6.5)	(100)
	มาก	100	37	21	158
		(63.3)	(23.4)	(13.3)	(100)
	มากที่สุด	50	9	12	71
		(70.4)	(12.7)	(16.9)	(100)
รวม		286	68	46	400
		(71.5)	(17)	(11.5)	(100)
Sig. = 0.024**					
$X^2 = 17.693$					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 80 พบว่า ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณี
ทุพพลภาพมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ
นัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพอยู่ที่
ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 1-3 ฉบับ โดยมีจำนวน

มากกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 4-6 ฉบับและจำนวนกรมธรรม์ 7 ฉบับขึ้นไป โดยมีจำนวนน้อยกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 80 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านจำนวนกรมธรรม์

		จำนวนกรมธรรม์			รวม
		1 - 3 ฉบับ	4 - 6 ฉบับ	7 ฉบับขึ้นไป	
ความพึงพอใจในสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง	น้อยที่สุด	16	1	0	17
		(94.1)	(5.9)	(0)	(100)
	น้อย	30	6	6	42
		(71.4)	(14.3)	(14.3)	(100)
	ปานกลาง	102	21	8	131
		(77.9)	(16)	(6.1)	(100)
	มาก	87	27	18	132
		(65.9)	(20.5)	(13.6)	(100)
	มากที่สุด	51	13	14	78
		(6.4)	(16.7)	(17.9)	(100)
รวม		286	68	46	400
		(71.5)	(17)	(11.5)	(100)
Sig. = 0.075					
$X^2 = 14.261$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 80 พบว่า ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ ความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์ 1-3 ฉบับ โดยมีจำนวนมากกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 94.1 ส่วนความพึงพอใจในการมีสัญญาเพิ่มเติมค่า

รักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงอยู่ที่ระดับน้อยที่สุดมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต
ด้านจำนวนกรมธรรม์ 7 ฉบับขึ้นไป โดยมีจำนวนน้อยกว่าฉบับอื่น คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 81 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน	1 - 2 คน	15	89	144	67	315
ประกันชีวิต		(4.8)	(28.3)	(45.7)	(21.3)	(100)
	3 - 4 คน	3	12	21	16	52
		(5.8)	(23.1)	(40.4)	(30.8)	(100)
	4 คนขึ้นไป	4	2	15	12	33
		(12.1)	(6.1)	(45.5)	(36.4)	(100)
รวม		22	103	180	95	400
		(5.5)	(25.8)	(45)	(23.8)	(100)
Sig. = 0.04**						
$X^2 = 13.217$						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 81 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 1-2 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ใน
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.7 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 1-2 คน มีความพึงพอใจใน
การตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี น้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิต
จำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตาราง 82 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน	1 - 2 คน	16	61	152	86	315
ประกันชีวิต		(5.1)	(19.4)	(48.3)	(27.3)	(100)
	3 - 4 คน	2	8	21	21	52
		(3.8)	(15.4)	(40.4)	(40.4)	(100)
	4 คนขึ้นไป	3	4	14	12	33
		(9.1)	(12.1)	(42.4)	(36.4)	(100)
รวม		21	73	187	119	400
		(5.3)	(18.3)	(46.8)	(29.8)	(100)
Sig. = 0.412						
$X^2 = 6.1$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 82 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 1-2 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.3 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี น้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตาราง 83 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน ประกันชีวิต	1 - 2 คน	17	65	142	91	315
		(5.4)	(20.6)	(45.1)	(28.9)	(100)
	3 - 4 คน	2	8	19	23	52
		(3.8)	(15.4)	(36.5)	(44.2)	(100)
	4 คนขึ้นไป	2	4	12	15	33
		(6.1)	(12.1)	(36.4)	(45.5)	(100)
รวม		21	77	173	129	400
		(5.3)	(19.3)	(43.3)	(32.3)	(100)
Sig. = 0.225						
$X^2 = 8.187$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 83 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ น้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตาราง 84 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนมีความกระตือรือร้น และใส่ใจในการให้บริการ				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน ประกันชีวิต	1 - 2 คน	26	62	126	101	315
		(8.3)	(19.7)	(40)	(32.1)	(100)
	3 - 4 คน	3	8	16	25	52
		(5.8)	(15.4)	(30.8)	(48.1)	(100)
	4 คนขึ้นไป	5	4	9	15	33
		(15.2)	(12.1)	(27.3)	(45.5)	(100)
รวม		34	74	151	141	400
		(8.5)	(18.5)	(37.8)	(35.3)	(100)
Sig. = 0.134						
$X^2 = 9.796$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 84 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2.4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.1 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการน้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตาราง 85 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนให้บริการด้วยความรวดเร็วทัน
ความต้องการ

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนให้บริการ ด้วยความรวดเร็วทันความต้องการ				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน						
ประกันชีวิต	1 - 2 คน	23 (7.3)	74 (23.5)	119 (37.8)	99 (31.4)	315 (100)
	3 - 4 คน	3 (5.8)	6 (11.5)	20 (38.5)	23 (44.2)	52 (100)
	4 คนขึ้นไป	3 (9.1)	6 (18.2)	11 (33.3)	13 (39.4)	33 (100)
	รวม	29 (7.3)	86 (21.5)	150 (37.5)	135 (33.8)	400 (100)
Sig. = 0.407						
$X^2 = 6.142$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 85 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความรวดเร็วทันความต้องการ อย่างมี
นัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความรวดเร็วทันความต้องการ มากกว่าการมีตัวแทน
ประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.2 ส่วนการมีตัวแทนประกัน
ชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วย
ความรวดเร็วทันความต้องการน้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อย
ที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตาราง 86 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนให้คำอธิบาย เกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน	1 - 2 คน	28	68	110	109	315
ประกันชีวิต		(8.9)	(21.6)	(34.9)	(34.6)	(100)
	3 - 4 คน	4	5	17	26	52
		(7.7)	(9.6)	(32.7)	(50)	(100)
	4 คนขึ้นไป	5	2	10	16	33
		(15.2)	(6.1)	(30.3)	(48.5)	(100)
รวม		37	75	137	151	400
		(9.3)	(18.8)	(34.3)	(37.8)	(100)
Sig. = 0.061						
$X^2 = 12.053$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 86 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน น้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.1

ตาราง 87 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนมีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงินได้อย่างถูกต้อง

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนมีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงินได้อย่างถูกต้อง				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทนประกันชีวิต	1 - 2 คน	37 (11.7)	78 (24.8)	105 (33.3)	95 (30.2)	315 (100)
	3 - 4 คน	4 (7.7)	7 (13.5)	17 (32.7)	24 (46.2)	52 (100)
	4 คนขึ้นไป	4 (12.1)	4 (12.1)	10 (30.3)	15 (45.5)	33 (100)
	รวม	45 (11.3)	89 (22.3)	132 (33)	134 (33.5)	400 (100)
Sig. = 0.128						
$X^2 = 9.924$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 87 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงินได้อย่างถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงินได้อย่างถูกต้อง มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.2 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงินได้อย่างถูกต้อง น้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตาราง 88 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนให้บริการ ด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน	1 - 2 คน	37	78	94	106	315
ประกันชีวิต		(11.7)	(24.8)	(29.8)	(33.7)	(100)
	3 - 4 คน	6	6	16	24	52
		(11.5)	(11.5)	(30.8)	(46.2)	(100)
	4 คนขึ้นไป	4	7	9	13	33
		(12.1)	(21.2)	(27.3)	(39.4)	(100)
รวม		47	91	119	143	400
		(11.8)	(22.8)	(29.8)	(35.8)	(100)
Sig. = 0.464						
$X^2 = 5.646$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 88 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.2 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย น้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่นคืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตาราง 89 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์
สุจริต

		ความพึงพอใจด้านตัวแทนให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนตัวแทน	1 - 2 คน	18	65	110	122	315
ประกันชีวิต		(5.7)	(20.6)	(34.9)	(38.7)	(100)
	3 - 4 คน	4	7	12	29	52
		(7.7)	(13.5)	(23.1)	(55.8)	(100)
	4 คนขึ้นไป	6	1	11	15	33
		(18.2)	(3)	(33.3)	(45.5)	(100)
รวม		28	73	133	166	400
		(7)	(18.3)	(33.3)	(41.5)	(100)
Sig. = 0.007*						
$X^2 = 17.638$						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 89 พบว่า จำนวนตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ การมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 2-4 คน มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มากกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.8 ส่วนการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต น้อยกว่าการมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3

ตาราง 90 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต			รวม
		น้อยที่สุดถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนบริษัทประกันชีวิต	1 - 2 บริษัท	42 (13.1)	148 (46.1)	131 (40.8)	321 (100)
	3 - 4 บริษัท	6 (11.3)	11 (20.8)	36 (67.9)	53 (100)
	4 บริษัทขึ้นไป	2 (7.7)	7 (26.9)	17 (65.4)	26 (100)
รวม		50 (12.5)	166 (41.5)	184 (46)	400 (100)
Sig. = 0.001*					
$X^2 = 18.638$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 90 พบว่า จำนวนบริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

กล่าวคือ การมีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 2-4 บริษัท มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต มากกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.9 ส่วนการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 บริษัทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต น้อยกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตาราง 91 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนบริษัท	1 - 2 บริษัท	10	81	119	111	321
ประกันชีวิต		(3.1)	(25.2)	(37.1)	(34.6)	(100)
	3 - 4 บริษัท	2	4	15	32	53
		(3.8)	(7.5)	(28.3)	(60.4)	(100)
	4 บริษัทขึ้นไป	1	5	10	10	26
		(3.8)	(19.2)	(38.5)	(38.5)	(100)
รวม		13	90	144	153	400
		(3.3)	(22.5)	(36)	(38.3)	(100)
Sig. = 0.017**						
$X^2 = 15.481$						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 91 พบว่า จำนวนบริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 2-4 บริษัท มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว มากกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.4 ส่วนการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 1-2 บริษัท มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว น้อยกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตาราง 92 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนบริษัทประกันชีวิต	1 - 2 บริษัท	9	78	121	113	321
		(2.8)	(24.3)	(37.7)	(35.2)	(100)
	3 - 4 บริษัท	2	5	15	31	53
		(3.8)	(9.4)	(28.3)	(58.5)	(100)
	4 บริษัทขึ้นไป	0	5	12	9	26
		(0)	(19.2)	(46.2)	(34.6)	(100)
รวม		11	88	148	153	400
		(2.8)	(22)	(37)	(38.3)	(100)
Sig. = 0.031**						
$X^2 = 13.846$						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 92 พบว่า จำนวนบริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 2-4 บริษัท มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ มากกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 บริษัทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ น้อยกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย คิดเป็นร้อยละ 0

ตาราง 93 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลาน้อยที่สุด				รวม
		ถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนบริษัทประกันชีวิต	1 - 2 บริษัท	13 (4)	76 (23.7)	116 (36.1)	116 (36.1)	321 (100)
	3 - 4 บริษัท	4 (7.5)	2 (3.8)	17 (32.1)	30 (56.6)	53 (100)
	4 บริษัทขึ้นไป	2 (7.7)	4 (15.4)	11 (42.3)	9 (34.6)	26 (100)
	รวม	19 (4.8)	82 (20.5)	144 (36)	155 (38.8)	400 (100)
Sig. = 0.012**						
$X^2 = 16.379$						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 93 พบว่า จำนวนบริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 2-4 บริษัท มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลามากกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.6 ส่วนการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 2-4 บริษัท มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา น้อยกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตาราง 94 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ย
ประกันได้หลายช่องทาง

		ด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระ เบี้ยประกันได้หลายช่องทาง			รวม
		น้อยที่สุดถึงปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนบริษัท	1 - 2 บริษัท	67	116	138	321
ประกันชีวิต		(20.9)	(36.1)	(43)	(100)
	3 - 4 บริษัท	7	17	29	53
		(13.2)	(32.1)	(54.7)	(100)
	4 บริษัทขึ้นไป	5	4	17	26
		(19.2)	(15.4)	(65.4)	(100)
รวม		79	137	184	400
		(19.8)	(34.3)	(46)	(100)
Sig. = 0.088					
$X^2 = 8.097$					

(ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 94 พบว่า จำนวนบริษัทประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 บริษัทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง มากกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.4 ส่วนการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 2-4 บริษัท มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง น้อยกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.2

ตาราง 95 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบริษัทประกันชีวิตกับความพึงพอใจในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครด้านบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจ
ร่วมกับธนาคาร

		ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันชีวิตที่ ดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคาร				รวม
		น้อยที่สุดถึงน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
จำนวนบริษัท ประกันชีวิต	1 - 2 บริษัท	41 (12.8)	113 (35.2)	95 (29.6)	72 (22.4)	321 (100)
	3 - 4 บริษัท	14 (26.4)	15 (28.3)	12 (22.6)	12 (22.6)	53 (100)
	4 บริษัทขึ้นไป	7 (26.9)	10 (38.5)	3 (11.5)	6 (23.1)	26 (100)
	รวม	62 (15.5)	138 (34.5)	110 (27.5)	90 (22.5)	400 (100)
Sig. = 0.063						
$X^2 = 11.939$						

(ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ)

จากข้อมูลในตาราง 95 พบว่า จำนวนบริษัทประกันชีวิตไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

กล่าวคือ การมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 บริษัทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคาร มากกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.5 ส่วนการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนมากกว่า 4 บริษัทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคาร น้อยกว่าการมีบริษัทประกันชีวิตจำนวนอื่น คืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.5

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องและบริษัทประกันชีวิต สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาให้ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยเจริญก้าวหน้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีความมุ่งหมายเพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตไทยในปัจจุบัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ทำประกันชีวิตของทุกบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,714,325 คน (กรมการประกันภัย, 2550) โดยในการศึกษาจะพิจารณาเฉพาะตัวเลขจำนวนผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญเท่านั้น ในส่วนของสาเหตุที่เลือกพื้นที่ดังกล่าวเนื่องจากเป็นเมืองหลวงของประเทศอีกทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีจำนวนเบี้ยประกันชีวิตมากที่สุดในประเทศ มีอัตราผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรมากที่สุดและการเดินทางเพื่อเก็บข้อมูลค่อนข้างสะดวก โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamane : 1967)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ทำประกันชีวิตของทุกบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) ซึ่งกำหนดสัดส่วนของแบบสอบถาม ตามส่วนแบ่งการตลาดเบี้ยประกันภัยประเภทสามัญของบริษัทประกันชีวิตในปี พ.ศ. 2548 ตามรายงานสถิติธุรกิจประกัน

ชีวิตในปี พ.ศ. 2548 หลังจากนั้นจะทำการสุ่มอีกครั้ง โดยการเลือกตัวอย่างจากส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทประกันชีวิตแต่ละแห่ง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้เอาประกันภัยที่เข้ามาติดต่อที่สำนักงานใหญ่ของแต่ละบริษัทประกันชีวิต จนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบประกันชีวิต การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความ วารสาร ตำราเรียน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการออมภาคครัวเรือน เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 : รายละเอียดข้อมูลทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ

ตอนที่ 2 : รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ จำนวนตัวแทนประกันชีวิต จำนวนบริษัทประกันชีวิต

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รายละเอียดวัดความพึงพอใจนี้ ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบประกันชีวิต การให้บริการของตัวแทน

ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต ลักษณะของคำถามเป็นคำตอบที่มีตัวเลือก 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปน้อย มีดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกตอบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อไปยังกรมการประกันภัย เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับอัตราผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยได้เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ไปดำเนินการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกตอบด้วยตัวเอง โดยจะมีการอธิบายและชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม เพื่อสร้างความเข้าใจในการตอบเพื่อให้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และทำการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรที่ทำประกันชีวิตของแต่ละบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1 – 17 สิงหาคม 2550

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. รวบรวมเอกสารตามความต้องการ แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด
2. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS / PC

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

2. การวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยใช้สถิติแบบนอนพาราเมตริก (Non-Parametric Statistics) เป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อการศึกษาความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (วิธีการศึกษามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพราะเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวก ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในการสัมภาษณ์)

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 262 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 244 ราย คิดเป็น ร้อยละ 61 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมีจำนวน 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 63 มีสถานภาพโสดมากที่สุด มีจำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 มีระยะเวลาในการทำประกันชีวิตมากกว่า 9 ปีมากที่สุด มีจำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มากที่สุด มีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (วิธีการศึกษามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพราะเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวก ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในการสัมภาษณ์)

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต 1-3 ฉบับมากที่สุด มีจำนวน 286 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมากที่สุด มีจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน 1-3 คนมากที่สุด จำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.5 มีจำนวนตัวแทนประกันชีวิตให้บริการ 1-2 คนมากที่สุด มีจำนวน 315 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.8 ทำประกันกับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 1-2 บริษัทมากที่สุด มีจำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.3

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ (วิธีการศึกษามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพราะเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวกดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในการสัมภาษณ์)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 (S.D.=1.326)

บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้านการเงินมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D.=1.122)

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 (S.D.=1.040)

การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D.=1.126)

แบบประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D.=0.963)

การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D.=1.005)

บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 (S.D.=0.898)

ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้ (วิธีการศึกษามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพราะเป็นการเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวกดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในการสัมภาษณ์)

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
ตาราง 96 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านแบบประกัน	0.11	✓	
ด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย	0.000		✓
ด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วย	0.057	✓	
ด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	0.131	✓	
ด้านค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	0.055	✓	
ด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพ	0.007		✓
ด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง	0.049		✓

จากตาราง 96 การทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ ดังนี้

เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย ด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพและด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
 ตาราง 97 การทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจ
 ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.000		✓
ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน	0.015		✓
ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	0.010		✓
ด้านผลตอบแทนจากกรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืน	0.041		✓
ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต	0.152	✓	

จากตาราง 97 การทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจ
 ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ ดังนี้

อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้
 การอุปถัมภ์ทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงิน
 ฝากประจำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจาก
 กรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจใน
 การตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์
 ทางด้านการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำและด้านผลตอบแทนจากกรมธรรม์ในรูปแบบ
 ของเงินคืน

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 98 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน	0.002		✓
ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	0.026		✓
ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	0.000		✓

จากตาราง 98 การทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ ดังนี้

ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำและด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

สมมติฐานข้อที่ 4 อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
 ตาราง 99 การทดสอบสมมติฐานระหว่างอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ
 ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.044		✓
ด้านทุนประกันชีวิต	0.802	✓	
ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต	0.137	✓	
ด้านแบบประกันชีวิต	0.294	✓	
ด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย	0.526	✓	
ด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	0.704	✓	

จากตาราง 99 การทดสอบสมมติฐานพบว่าอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการ
 ตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจใน
 การตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 5 สถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ตาราง 100 การทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.003		✓
ด้านทุนประกันชีวิต	0.204	✓	
ด้านผลตอบแทนจากกรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืน	0.068	✓	

จากตาราง 100 การทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า สถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 6 ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 101 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	0.000		✓
ด้านทุนประกันชีวิต	0.000		✓
ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต	0.000		✓
ด้านแบบประกันชีวิต	0.011		✓
ด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย	0.01		✓
ด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ	0.009		✓
ด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรง	0.454	✓	

จากตาราง 101 การทดสอบสมมติฐานพบว่าระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ ดังนี้

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ด้านทุนประกันชีวิต ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต ด้านแบบประกันชีวิต ด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณี
เจ็บป่วยและด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุ

สมมติฐานข้อที่ 7 ธรรมเนียมประกันชีวิตประเภทสามัญ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 102 การทดสอบสมมติฐานระหว่างธรรมเนียมประกันชีวิตประเภทสามัญกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.074	✓	
ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ	0.007		✓
ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	0.000		✓
ด้านทุนประกันชีวิต	0.175	✓	
ด้านผลตอบแทนจากค่าธรรมเนียมในรูปแบบของเงินคืน	0.055	✓	
ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต	0.044		✓
ด้านแบบประกันชีวิต	0.009		✓

จากตาราง 102 การทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ ดังนี้

ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตและด้านแบบประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 8 จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 103 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านทุนประกันชีวิต	0.014		✓
ด้านแบบประกันชีวิต	0.018		✓
ด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	0.34	✓	
ด้านตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี	0.229	✓	
ด้านตัวแทนให้บริการรวดเร็วทันความต้องการ	0.699	✓	
ด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต้องการ	0.108	✓	
ด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจ ประกันชีวิต	0.003		✓
ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนด้วยความรวดเร็ว	0.007		✓
ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ	0.029		✓
ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนตรงต่อเวลา	0.111	✓	
ด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยได้หลายช่องทาง	0.12	✓	

จากตาราง 103 การทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ ดังนี้

จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านแบบประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า จำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต ด้านแบบประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วและด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

สมมติฐานข้อที่ 9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 104 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.000		✓

จากตาราง 104 การทดสอบสมมติฐานพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 10 บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 105 การทดสอบสมมติฐานระหว่างบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน	0.199	✓	

จากตาราง 105 การทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์

สมมติฐานข้อที่ 11 อัตราดอกเบียเงินฝากประจำ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 106 การทดสอบสมมติฐานระหว่างอัตราดอกเบียเงินฝากประจำกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ	0.007		✓

จากตาราง 106 การทดสอบสมมติฐานพบว่าอัตราดอกเบียเงินฝากประจำมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อัตราดอกเบียเงินฝากประจำมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญ

สมมติฐานข้อที่ 12 การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 107 การทดสอบสมมติฐานระหว่างการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดากับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่าง ๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.000		✓

จากตาราง 107 การทดสอบสมมติฐานพบว่า การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 13 แบบประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 108 การทดสอบสมมติฐานแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมการรักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านจำนวนกรมธรรม์	0.302	✓	

จากตาราง 108 การทดสอบสมมติฐานพบว่าแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมการรักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมการรักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์

ตาราง 109 การทดสอบสมมติฐานแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านจำนวนกรมธรรม์	0.185	✓	

จากตาราง 109 การทดสอบสมมติฐานพบว่าแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเจ็บป่วยไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์

ตาราง 110 การทดสอบสมมติฐานแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมการรักษา
พยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านจำนวนกรมธรรม์	0.121	✓	

จากตาราง 110 การทดสอบสมมติฐานพบว่าแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมการรักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมการรักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์

ตาราง 111 การทดสอบสมมติฐานแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้
ในกรณีเกิดอุบัติเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านจำนวนกรมธรรม์	0.071	✓	

จากตาราง 111 การทดสอบสมมติฐานพบว่าแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายได้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์

ตาราง 112 การทดสอบสมมติฐานแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณี
ทุพพลภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านจำนวนกรมธรรม์	0.024		✓

จากตาราง 112 การทดสอบสมมติฐานพบว่าแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์

ตาราง 113 การทดสอบสมมติฐานแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษา
พยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านจำนวนกรมธรรม์	0.075	✓	

จากตาราง 113 การทดสอบสมมติฐานพบว่าแบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคร้ายแรงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์

สมมติฐานข้อที่ 14 การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 114 การทดสอบสมมติฐานระหว่างการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี	0.04		✓
ด้านตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0.412	✓	
ด้านตัวแทนมีความสุภาพ น่าเชื่อถือ	0.225	✓	
ด้านตัวแทนมีความกระตือรือร้นและใส่ใจใน การให้บริการ	0.134	✓	
ด้านตัวแทนให้บริการด้วยความรวดเร็วทันความต้องการ	0.407	✓	
ด้านตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับแบบประกันได้ชัดเจน	0.061	✓	
ด้านตัวแทนมีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงิน ได้อย่างถูกต้อง	0.128	✓	
ด้านตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทั้งก่อน และหลังการขาย	0.464	✓	
ด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.007		✓

จากตาราง 114 การทดสอบสมมติฐานพบว่า การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ ดังนี้

การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตและด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดีและด้านตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์

สมมติฐานข้อที่ 15 บริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ตาราง 115 การทดสอบสมมติฐานระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตด้านต่างๆ	ระดับ นัยสำคัญ	ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
ด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต	0.001		✓
ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว	0.017		✓
ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ	0.031		✓
ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา	0.012		✓
ด้านบริษัทประกันชีวิตให้บริการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง	0.088	✓	
ด้านบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับธนาคาร	0.063	✓	

จากตาราง 115 การทดสอบสมมติฐานพบว่าบริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านต่างๆ ดังนี้

บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นั่นก็คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับและด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านประชากรศาสตร์ พบว่า บุคคลที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.5 และมีช่วงอายุ อยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 63 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.3 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภางค์ แก้วแฉ่ม (2538) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต ผลการศึกษาปรากฏว่า ส่วนใหญ่ผู้บริโภคที่ซื้อประกันชีวิตเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ 5,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธญาณี กัจฉปศิรินทร์ (2546 : 124) ศึกษาโครงสร้างตลาดในประเทศไทยและพฤติกรรมผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครของธุรกิจประกันชีวิตปี จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.3 มีอายุระหว่าง 26-30 ปีมากที่สุด มีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

ในด้านระยะเวลาในการทำประกันชีวิตมากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธญาณี กัจฉปศิรินทร์ (2546 : 124) ว่าบุคคลที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีกรรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์ และงานวิจัยของพรพัฒน์ วัฒนากุล (2539 : 62-67) การค้นคว้าอิสระเรื่องพฤติกรรมของผู้เอาประกันที่มีกรรมธรรม์มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ กรณีศึกษาบริษัทประกันหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างถือกรรมธรรม์จำนวน 2 กรรมธรรม์

2. ด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ปัจจัยทางด้านจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและด้านแบบประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในระดับปานกลาง แต่ในส่วนของความพึงพอใจในด้านการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตและด้านบริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2534) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิตจากการศึกษาพบว่าเหตุผลที่บุคคลทำประกันชีวิตกับบริษัทนั้นๆ เพราะมีความพอใจในตัวนายขายประกันชีวิตของบริษัทซึ่งใกล้เคียงกับเหตุผลที่ว่าบริษัทมีภาพพจน์ที่ดี และงานวิจัยที่สอดคล้องกันคือรายงานการวิจัยของ ราเชนทร์ ชินทยาวิมล และ บันลือศักดิ์ ปุสสะรังษี (2534) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต สสำรวจพฤติกรรมและทัศนคติของ

ประชาชน พบว่าความคุ้นเคยระหว่างผู้เอาประกันกับตัวแทนประกันมีความสำคัญต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตมาก ในด้านทัศนคติของผู้เอาประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทประกันชีวิต

3. เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านค่ารักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วย ด้านค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพและด้านค่ารักษาพยาบาลในการรักษาโรคภัยเรื้อรังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญมาศ ศิริกิจวัฒนา (2543 : 122-126) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศมีความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. อายุมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำและด้านผลตอบแทนจากกรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคาเมรอน; และ ทริวิตี (Cameron, A.C. ; & Trivedi, P.K. 1991 : 1) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการซื้อประกันสุขภาพ พบว่า อายุก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการซื้อประกันเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการซื้อประกันก็มีเพิ่มขึ้นดังนั้นจึงพอสรุปได้ อายุเป็นปัจจัยหลักที่มีผลกระทบในการตัดสินใจซื้อประกัน อาจกล่าวได้ว่าอายุหรือประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตที่บุคคลได้พบเจอมา ส่งผลให้มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้วยสาเหตุที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นการคุ้มครองค่าความสามารถหรือป้องกันความเสี่ยงภัยที่จะเกิดขึ้นหากครอบครัวสูญเสียหัวหน้าครอบครัวไป

5. ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงิน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำและด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร เลิศในสัตย์ (2522) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีต่อการประกันชีวิต พบว่า ลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางค่านิยมทางการศึกษากับธุรกิจประกันชีวิต โดยทำให้ประชากรได้ตระหนักถึงความสำคัญมากขึ้น เพราะการศึกษานอกจากจะสอนให้คนฉลาดแล้ว ยังเป็นเครื่องกำหนดฐานะของคนในสังคมด้วย อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะได้รับรายได้ที่มากกว่าบุคคลทั่วไป และการที่ ได้รับรายได้ที่มากนี้เอง จึงมีความจำเป็นต้องทำให้เงินหรือรายได้มีการออมมากขึ้น โดยสามารถเลือกช่องทางที่ให้ผลตอบแทนจากการลงทุนหรือการออมที่ให้ผลตอบแทนสูง หรือไม่ก็ใช้สิทธิตามกฎหมายโดยการนำค่าเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

6. อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูศักดิ์ บัวแก้ว และ สุณี กุลตรระวุฒิ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะการทำประกันชีวิตและการทำวินาศภัยของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพ ตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตและวินาศภัยของ

ผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร อาจกล่าวได้ว่า อาชีพของหัวหน้าครอบครัวหรือสมาชิกในครอบครัวที่มีการเสี่ยงภัยสูง บุคคลนั้นๆสามารถที่จะลดความเสี่ยงภัยลงโดยการทำประกันชีวิต

7. สถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญมาศ ศิริกิจวัฒนา (2543 : 122-126) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจ-สังคมมีความแตกต่างกันในการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านทุนประกันชีวิต ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิต ด้านแบบประกันชีวิต ด้านการรักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยและด้านการรักษาพยาบาลในกรณีเกิดอุบัติเหตุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งโดยส่วนใหญ่บุคคลที่เพิ่งเริ่มทำประกันมักที่จะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ทำประกันมานานแล้ว นอกเสียแต่ว่าบุคคลที่ทำมานานนั้น ได้มีโอกาสลองใช้บริการในเรื่องสวัสดิการการรักษาพยาบาลหรือได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของเงินคืนจากกรมธรรม์แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับจำนวนของเบี้ยประกันชีวิตที่ทำและสวัสดิการที่ซื้อด้วยว่าเพียงพอต่อความจำเป็นที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาเรีย ; และเอธอล (Maria Cristina Gutierrez-Delgado ; & Athol A. Korabinski 1999 : 388) ได้ศึกษาถึงจุดเริ่มต้นในการเลือก โดยกล่าวถึง การที่คนเราจะตัดสินใจทำประกันชีวิตขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตมาแล้วนานเท่าไร

9. กรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตและด้านแบบประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร เลิศในสัตย์ (2522) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีต่อการประกันชีวิต พบว่าโดยปกติแล้ว ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าที่มีคุณภาพในราคา ยุติธรรม บริษัทประกันชีวิตต้องตระหนักถึงปัญหานี้ โดยพยายามปรับปรุงแบบกรมธรรม์ชนิดต่างๆ อัตราดอกเบี้ย เทคนิคการขายและบริการตามกรมธรรม์ เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่ากรมธรรม์ประกันชีวิตนี้ ถือเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่มีให้เลือกหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้เอาประกัน โดยสามารถปรับเปลี่ยนหรือลดทุนประกันได้ตามความสามารถในการชำระเบี้ยของผู้เอาประกัน หรือกรมธรรม์ที่มีรูปแบบออมเงินที่ให้ผลตอบแทนในระยะยาวมากกว่าฝากประจำกับธนาคาร

10. จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านทุนประกันชีวิต ด้านแบบประกันชีวิต ด้านบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วและด้านบริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลินี เชษฐโชติศักดิ์ (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า จำนวนกรมธรรม์มีผลต่อการทำประกันชีวิต

11. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์ดา ด้านภูวงศ์ (2536 : 87-90) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ารายได้ส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิต โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และสอดคล้องกับงานวิจัยของคาเมรอน; และ ทริวิตี (Cameron, A.C. ; & Trivedi, P.K. 1991 : 1) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการซื้อประกันสุขภาพ ผลสรุปที่ได้พบว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความน่าจะเป็นในการซื้อประกัน

12. บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้านการเงินไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านบุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจกล่าวได้ว่า ไม่ว่าจะมีความอยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ก็ตาม ความเป็นครอบครัวเดี่ยวหรือครอบครัวขยายก็ตาม บุคคลเหล่านี้ก็มีความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคาเมรอน; และ ทริวิตี (Cameron, A.C. ; & Trivedi, P.K. 1991 : 1) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการซื้อประกันสุขภาพ พบว่าจำนวนคนและจำนวนเด็กในมีผลเล็กน้อยในทางบวก แต่ไม่มีนัยสำคัญเพียงพอที่จะถือว่ามีผลกระทบต่อการซื้อประกัน

13. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลตอบแทนจากกรมธรรม์ในรูปแบบของเงินคืนและด้านแบบประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญจิตร ดำรงสัตยาภรณ์ (2539 : 83-84) ได้ทำการศึกษาตัวแปรทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า อัตราดอกเบี้ยมีผลในทางลบต่อการประกันชีวิต แต่แตกต่างกับงานวิจัยของจันทร์ดา ด้านภูวงศ์ (2536 : 87-90) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากนั้น ไม่มีนัยสำคัญ ต่อการทำประกันชีวิต

14. การลดหย่อนภาษีมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์ดา ด้านภูวงศ์ (2536 : 87-90) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าค่าลดหย่อนภาษีเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิต โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 98

15. แบบประกันชีวิตด้านสัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยในกรณีทุพพลภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านจำนวนกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของราเชนทร์ ชินทยาวิวัฒน์ และ บัณฑิตศักดิ์ ปุสสะรังษี (2534) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่าแบบประกันการคุ้มครองการเสียชีวิตและออมทรัพย์ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเอาประกันทั้งคู่

16. การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านตัวแทนที่มีบุคลิกภาพที่ดีและให้บริการด้วยความซื่อสัตย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุกิจ อำนาจจรประเสริฐ (2529) เรื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต ผลจากการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ผู้บริโภคซื้อกรมธรรม์จากตัวแทนประกันชีวิตเนื่องจากพอใจในคำชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพันธ์ เอ็มอิม (2538) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนโดยตรง ได้แก่ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต อาจกล่าวได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต เพราะตัวแทนประกันชีวิตถือได้ว่าเป็นคนกลางที่เชื่อมโยงระหว่างผู้เอาประกันกับบริษัทประกันชีวิต

17. บริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านมีชื่อเสียงในด้านการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต จ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ จ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราเชนทร์ ชินทยาวิวัฒน์ และ บัณฑิตศักดิ์ ปุสสะรังษี (2534) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต ในด้านทัศนคติของผู้เอาประกันชีวิตส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทประกันชีวิต เช่น ในด้านความไว้วางใจ ผู้เอาประกันที่ไว้วางใจบริษัทมีสัดส่วนถึงร้อยละ 89 ในด้านความมั่นคง ผู้ที่เชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคงมีมากถึงร้อยละ 93 ในด้านการบริการ มีผู้พอใจสูงถึงร้อยละ 86 ในด้านทัศนคติต่อบริษัทประกันชีวิต ผู้รับประโยชน์ส่วนใหญ่ทัศนคติที่ดีต่อบริษัททั้งในด้านความซื่อตรง ความมั่นคงและการให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทประกันชีวิต การประชาสัมพันธ์และการบริการ นับเป็นหัวใจสำคัญของบริษัทประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันจะเลือกซื้อประกันกับบริษัทที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการลดหย่อนภาษี รัฐบาลควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันที่สามารถนำไปลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเพิ่มจำนวนมากกว่าปัจจุบันที่กำหนดไว้ 50,000 บาท เพราะเป็นการสร้างนิสัยการออมเงินให้กับประชาชน อีกทั้งยังเป็นการลดภาระทางสังคม ถือเป็นการลงทุนทางอ้อมและเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ หากประชาชนหันมาสนใจการทำประกันชีวิตให้มาก เหมือนดังเช่นประเทศที่พัฒนาแล้ว

2. ด้านการศึกษา ควรส่งเสริมให้เยาวชน ได้รับความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันชีวิต โดยการสนับสนุนการศึกษาในทุกระดับให้เข้าใจถึงความหมายและความจำเป็นในการทำประกันชีวิต การกระจายความเสี่ยงและการรู้จักอดออมในวันนี้เพื่อมีใช้ในวันข้างหน้า

3. การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และตัวแทนควรมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้ผู้เอาประกันเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการ

4. บริษัทประกันชีวิตควรสร้างภาพพจน์ที่ดี สร้างความมั่นใจต่อประชาชนโดยการสรรหานักบริหารมืออาชีพเข้ามาบริหารบริษัทให้มีความก้าวหน้า อีกทั้งควรพัฒนาบุคลากรของบริษัทให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน บริษัทควรให้ความสนใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ

5. ในส่วนของการให้บริการเรื่องการจ่ายค่าสินไหมทดแทน บริษัทควรจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็วและจ่ายตามสิทธิที่ผู้เอาประกันควรจะได้รับ และในส่วนของการให้บริการในการชำระเบี้ยประกันนั้น

6. บริษัทประกันชีวิตควรเปิดให้บริการชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทางเพื่อให้ผู้เอาประกันเกิดความสะดวกในการชำระเบี้ยประกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นลูกค้าที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น หากจะมีการทำวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการวิจัยให้ครอบคลุมมากกว่านี้ อาจจะเป็นระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความพึงพอใจของผู้ทำประกัน

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงแนวโน้มของธุรกิจประกันชีวิตไทย ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของผู้เอาประกัน ตัวแทนและบริษัทประกันชีวิตรวมถึงช่องทางการขายที่หลากหลาย เพราะธุรกิจประกันชีวิตในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วหากเปรียบเทียบกับประเทศไทย สัดส่วนการทำประกันชีวิตยังเรียกว่าแตกต่างกันอยู่มาก อีกทั้งบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของตัวแทนก็แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการประกันภัย. (2550). รายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี 2548. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2550 , จาก <http://www.doi.go.th/>.
- กรมการประกันภัย. (2550). รายงานธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย 2548. สำนักพิมพ์สวัสดิการกรมการประกันภัย, ถ่ายเอกสาร.
- กฤติยา ตติรังสรรค์สุข. (2544). เศรษฐศาสตร์มหภาคเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546ก). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546ข). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สุวรรณแสง. (2536). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติพงษ์ จินตวรลักษณ์. (2534). “การพัฒนาการและปัญหาอุปสรรคของการประกันชีวิตไทย”, หน้า 187-194 ใน การสัมมนาทางวิชาการประจำปี ในวาระครบรอบปีที่ 21 แห่งการสถาปนาคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง “เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการประกัน”, 5-6 กันยายน 2534.
- กิตติมา ปรีดีดิolk. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร .
- ขวัญจิตร์ ดำรงสัตยาภรณ์. (2539). ตัวแปรทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการประกันชีวิตในประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิรพร โกลากุล; และ กรรณิกา บัณสิทธิ์. (2526). การสำรวจทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ดา ดำนังวงศ์. (2536). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

- ชูเกียรติ ประมูลผล. (2537). *คำบรรยายหลักการประกันชีวิต*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ บัวแก้ว; และ สุณี กุลตระกูล. (2541). *ลักษณะการทำประกันชีวิตและการทำวินาศภัยของผู้อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร .ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงกลยุทธ์)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ เอี่ยมโชติ. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่ทำประกันภัยรถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- บรรเลง ทับเที่ยง. (2535). *หลักการประกันชีวิต*. กองการประกันชีวิต กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ.
- บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด. (2546). *คู่มือสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต*.
- ประเจิด สินทรัพย์. (2526). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ประพันธ์ เศวตนันท์. (2537). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มหภาค* . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีป อภิลิทธิ์. (2539). *การปลูกฝังสร้างเสริมค่านิยมพื้นฐานเรื่องการประหยัดและหมั่นออม*. การศึกษาตลอดชีวิต. 17(12) : 54 – 57.
- ทัศนีย์ ศรีภักยา. (2538). *ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2549). *สถิติเศรษฐกิจและการเงิน*. กรุงเทพฯ: ธนาคาร. ถ่ายเอกสาร
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2526. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์. อักษรเจริญทัศน์.

- พรพัฒน์ วัฒนากุล. (2539). พฤติกรรมผู้ขอเอาประกันที่มีกรรมธรรม์มากกว่าหนึ่งกรรมธรรม์ : กรณีศึกษาบริษัทประกันหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาณพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พวงเพ็ญ จิวพันธ์. (2539). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิตและวินาศภัย ในประเทศไทย. ปรินญาณพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(วิชาการบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- พัทธญาณี กัจฉปศิริพันธ์. (2546). การศึกษาโครงสร้างตลาดในประเทศไทยและพฤติกรรมผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครของธุรกิจประกันชีวิต. ปรินญาณพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิสิษฐ์ สุขะวณิช. (2520,พฤษภาคม-กันยายน). “ประวัติศาสตร์ประกันชีวิตในประเทศไทย”, วารสารสำนักงานประกันภัย. ปีที่ 22(3).
- เพ็ญมาศ ศิริกิจวัฒนา. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(นักบริหารระดับต้น). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม. (2542). เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการของธนาคารแห่งประเทศไทยในงานวันออมแห่งชาติปี 2542. ธนาคารแห่งประเทศไทย .
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มาลินี เชษฐโชติศักดิ์. (2534). ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มุกดา ไควหกุล. (2537). การประกันภัย. กรุงเทพฯ, สยามสเตรช่นเนอร์ชัฟฟลาย, 2537
- รัตนา สายคณิต. (2538). เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- รัตนา สายคณิต. (2541). มหเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

- ราเชนทร์ ชินทยาวิจิตร; และ บัณฑิตศักดิ์ ปุสสะรังษี. (2534). *เบี่ยงเบนชีวิตกับการพัฒนาประเทศ*. กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัย เสนอต่อกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์.
- ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2542). *หลักเศรษฐศาสตร์มหภาค*. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2547). *หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วิจิตรา ล.เฉลิมชัยชนะ. (2542). *เศรษฐศาสตร์จุลภาคเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) . กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2534). *การศึกษาถึงองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความเชื่อถือของตัวแทนประกันชีวิต.ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงกลยุทธ์)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ. (2529). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต*. ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (นักบริหารระดับต้น). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีสุดา วงศ์ยาวรักษ์. (2525). *การจัดการด้านการเงินของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ปริญญาานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- ศักดิ์ศรี บริบาลบรรพตเขตต์. (2540). *แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมกรรมการกระทำผิดของเด็กเยาวชนไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศุภางค์ แก้วเข้ม. (2538). *แรงจูงใจของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการซื้อประกันชีวิต*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(วิชาการบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

- สนธยา บุญญชิต. (2544). การศึกษาการประกันสังคมกรณีว่างงานและความเป็นไปได้ในการดำเนินการในประเทศไทย. ปรินซ์นิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (หลักสูตรภาษาไทย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร สินสมบุรณ์. (2525). การประกันมรณภาพ : ศึกษาและวิเคราะห์ในฐานะประเภทหนึ่งของกฎหมายประกันสังคม. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมภพ มานะรังสรรค์; และ สมบุรณ์ รัตนพนากุล. (2534). “บทสรุปสัมมนาเรื่อง การประกันชีวิต หน้า 56-60 ใน การสัมมนาทางวิชาการประจำปี ในวาระครบรอบปีที่ 21 แห่งการสถาปนาคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่องเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการประกัน”, 5-6 กันยายน 2534.
- สนิท วรปัญญา. (2533, กรกฎาคม – ธันวาคม). “เส้นทางการประกันในไทย อดีตและปัจจุบัน ของธุรกิจประกันความ เสี่ยง”. จุฬาลงกรณ์วารสาร. 24(846): 66.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2550). การค้นหารายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี 2548. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2550, จาก http://www.tlaa.org/thai/statistic_reports/annual_reports/index.html.
- สุปรีชา แฟงสภา. (2533-2534). การประกันวินาศภัย : บทบาทในการเสริมสร้างความมั่นคงให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของชาติ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร .
- สุธรรม พงศ์สำราญ, วิรัช ณ สงขลา; และ พิงใจ พิงพานิช. (2528). หลักการประกันชีวิต. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- เสกสรร ศุภแสง. (2534). การออมและการกักตุนของสมาชิกออมทรัพย์ข้าราชการ กรมการปกครอง จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2536). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาสัมพันธ์ .ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น
- อัจฉรา สุขารมณ์. (2542). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อมร เลิศในสัตย์. (2522). “ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีต่อการประกันชีวิต”. วารสารสำนักงานประกันภัย.(เมษายน-มิถุนายน 2522) : 54-60
- อำนวย สุภเวชย์. (2543). 173 ปัญหาประกันชีวิต. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดอกเบ๊

- อำพันธ์ เอ็มอ้ม. (2538). *การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน เขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เฮลเลอร์ (สุชาติา กิระกุล ; และคณะ). (2526); อ้างอิงจาก Heller รายงานเศรษฐกิจรายเดือน ประจำเดือนกันยายน .
- American Academy of Actuaries. (2002). *The Information of insurance for protection in disability and long-term illness* . Retrieved March 1, 2007, from <http://www.actuary.org/>
- Australian Economic History Review. (2005). Volume 45, Number 3, November 2005
- Cameron, A.C. ; & Trivedi, P.K. (1991). *"The Role of Income and Health Risk in Choice of Health Insurance: Evidence from Australia"*. Journal of Public Economics., June 1991, 41(1)
- Cooper, B.R., Schindler,P.S. (1998). *Business Research Methods*, 6th ed.,Mcgraw-Hill International Editions, NewYork.
- Francesca Colombo and Nicole Tapay Author Archive. (2005). Private Health Insurance in OECD Countries: a Policy Brief . 10 May 2005
- G. Bannock,R.E. Baxter; & E.Davis. (1977). *Dictionary of Economics*. Profile Books. London
- Kanuk. (1994). *Consumer Behavior*. 5. th. ed. New Jersey: Prentice-Hall,
- Kotler. (1996). *Principles of Marketing*, 4th ed. New York: Harper Collins.
- Maria Cristina Gutierrez-Delgado; & Athol A. Korabinski (1999). *Initial Selection and Cause of Disability for Individual Permanent Health Insurance*. Retrieved March 1, 2007.Department of Actuarial Mathmatics and statistics Heriot-Watt University.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Hoen Brown.
- Mehr, Rl., E. Cammack; & T. Rose. (1985). *Principles of Insurance*, 8d1 ed. Homewood, Illinois: Richard. D. Irwin, Inc.
- Millett, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill.
- Mizusawa, S. (1978). *Competition for Consumer Expenditures and Saving*. Tokyo: International insurance seminar, Inc.
- Pindyck, Robert; & Rubinfeld Danie. (2001). *Microeconomics*. New Jersey.

- Steven J. Skinner; & Alan J. Dubinsky. (1984). *"Purchasing Insurance : Predictors of Family Decision-making Responsibility"*. *Journal of Risk and Insurance.*, March 1984 Volume Li No.3
- Wehrich, Heinz and Harold Koontz. (1993). *Management : a Global Perspective*. 10th ed. New York : McGraw-Hill.
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London : Litton Educational. Publishing Inc.,
- Wu, H. (2002). *Essays on Insurance Economics*. Retrieved March 1, 2007. from [http://: www.handels.gu.se/epc/archive/songdissne.pbf](http://www.handels.gu.se/epc/archive/songdissne.pbf).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันชีวิต

ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต

ฟิลิซจี้ สุชะวณิช (2520: 35) ได้กล่าวว่า มีหลักฐานที่แสดงถึงวิวัฒนาการของการประกันชีวิต ว่าสามารถแบ่งได้ 3 ยุคต่างๆ ดังนี้

- 1.ยุคโบราณ ได้แก่ ยุคของจีน อียิปต์ อินเดีย
- 2.ยุคสมัยกลาง อันเป็นยุคสมัยของโรมัน
- 3.ยุคปัจจุบัน

การประกันชีวิตนี้ทั้งสามยุคไม่แตกต่างกันมากนักเพราะว่าอยู่ในหลักการอันเดียวกัน คือการบรรเทาทุกข์ทางการเงิน ในสมัยแรกๆ กิจการดำเนินไปในรูปสมาคมสงเคราะห์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบุคคลภายในกลุ่ม ภายในหมู่บ้านเดียวกัน หรือเพื่อปฏิบัติการกิจทางศาสนา โดยเก็บเงินจากสมาชิก เช่น พวกกรีกในสมัย 300 ปี ก่อนคริสตศักราช ที่มุ่งปฏิบัติการตามหลักศาสนามากกว่าอย่างอื่น ต่อมาในสมัยโรมันได้มีการจัดตั้งกิจการประกันชีวิต โดยดำเนินงานในรูปของสมาคม การดำเนินงานในรูปของสมาคมนี้เป็นรากฐานของการประกันชีวิต อันหนึ่ง กล่าวคือ ได้มีการรวบรวมเงินไว้สมทบในการฉวยโอกาสและสำหรับเพื่อการเจ็บป่วยของสมาชิกและบุคคลผู้มีเคราะห์กรรมต่างๆ ปรากฏว่าได้รับความนิยมจากประชาชนมาก จนต้องมีการตรากฎหมายไว้ซึ่งบัญญัติว่า สมาชิกจะถูกตัดจากสมาชิกภาพและไม่ได้รับความช่วยเหลือ ถ้าไม่จ่ายเงินค่าบำรุง หรือความมรณะนั้นเกิดจากการกระทำอัตตวินิบาตกรรม และยังระบุไว้ให้สมาชิกอ่านข้อสัญญาโดยละเอียดเสียก่อน เพื่อมิให้เกิดข้อพิพาทในอนาคต ถ้ามีข้อสงสัยให้ไต่ถามโดยทันที เช่น ในสมัยจักรพรรดิ HADRIN แห่งเมือง LANUVIUM ในปี ค.ศ. 100 ซึ่งระบุในกฎหมายว่า “บุคคลใดก็ตามที่เป็นสมาชิกของสมาคมจะต้องอ่านข้อความในสัญญาให้เข้าใจ ถ่องแท้เสียก่อน เพื่อจะได้ไม่ต้องมาฟ้องร้องในภายหลัง หรือเพื่อจะได้ไม่เป็นข้อที่ทนายจะมาโต้เถียงในอนาคต” และยังระบุด้วยว่า “บุคคลใดที่ทลายตัวเองไม่ว่าโดยวิธีใดๆ ย่อมหมดสิทธิที่จะได้รับการชดเชยเงินจากสมาคม”

ในยุคกลาง การประกันชีวิตได้แพร่เข้ามาในยุโรปและมีความเจริญมาก มีหลายวิธีคล้ายคลึงกับปัจจุบัน มีการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพและอนามัย นอกจากนี้ยังมีความก้าวหน้าไปอีกโดยผู้รับประกันภัยจะยอมจ่ายค่าเสียหายอันเกิดจากอัคคีภัย เรืออัปปาง เมื่อปลุสตัวตายหรือถูกโจรกรรม นอกจากนี้เราก็ค้นหาหลักฐานได้ยากเป็นระยะเวลาหลายร้อยปีต่อมา แต่ในเวลาเดียวกัน การประกันประเภทอื่นๆ ก็เจริญคู่มากับการประกันชีวิต ด้วย ซึ่งมีความเจริญคู่มาแต่ครั้งอดีต ยกเว้นการประกันอัคคีภัย ซึ่งเริ่มมีหลังจากได้เกิดไฟไหม้ครั้งใหญ่ในลอนดอน ในปี ค.ศ. 1666 หลักฐานที่พอเชื่อถือได้ว่าผู้รับประกันภัยที่เป็นเอกชนได้ประกอบการประกันชีวิตตั้งแต่ศตวรรษที่ 14 แต่มีน้อยมากและธุรกิจก็เป็นที่ไปโดยนานๆ ครั้งหนึ่ง ต่อมาก็ถูกห้ามในอิตาลี จากเหตุผลที่ว่า การประกันชีวิตเป็นการกระทำที่ผิดศีลธรรม เพราะเป็นการเอาชีวิตมนุษย์มาเป็นเดิมพัน และประเทศอื่นก็ออกกฎหมายห้ามประกอบการประกันชีวิตโดยใช้เหตุผลเดียวกัน เช่น ในฝรั่งเศสไม่ยอมให้มีการประกันชีวิต จนกระทั่ง ค.ศ.

1783 EMERIGON เขียนโจมตีการประกันชีวิตว่า เป็นการพนัน โดยกล่าวว่า “การพนันซึ่งถูกเรียกอย่างไม่ถูกต้องว่าการประกันนั่นเอง” เพราะการประกันชีวิตเป็นการตีราคามนุษย์ที่ไม่อาจประมาณค่าได้

การประกันชีวิตนั้นไม่ปรากฏว่าถูกห้ามในประเทศอังกฤษ แต่ก็ไม่ได้รับความนิยมชมชอบจากประชาชนเท่าใดนัก เพราะว่ามีสมาคมเพื่อรับประกันภัยเลย จนกระทั่งปี ค.ศ. 1706 เมื่อมีการจัดตั้ง “AMIVABLE SOCIETY FOR A POPETUAL ASSURANCE OFFICE” นโยบายของสมาคมมีเพียงการเก็บเงินบริจาคประจำปี จากสมาชิกทุกคนในจำนวนคงที่ โดยไม่คำนึงถึงอายุหรือสภาพของสมาชิก และใช้เงินก้อนที่สะสมได้นี้จ่ายให้แก่ทายาทของสมาชิกที่ตายตามอัตราส่วนอันพอสมควร (ตามสัดส่วน) ของเงินก้อนนั้น แต่ในปี ค.ศ. 1734 สมาคมกำหนดว่าจำนวนเงินที่จ่ายให้แก่ทายาทของสมาชิกที่ตายนั้นจะไม่ต่ำกว่า 100 ปอนด์ ถึงแม้จะไม่มีเงื่อนไขเช่นนั้น ก็ยังไม่ทำให้สมาคมได้รับความนิยมจากประชาชน สมาคมแรกที่ตั้งขึ้นเพื่อประกันการสูญเสียชีวิต โดยมีหลักการอันเป็นรากฐานของการประกันชีวิตในปัจจุบัน คือ “EGUITABLE ASSURANCE SOCIETY OF LONDON” ตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1762 สมาคมนี้เป็นสถาบันแรกที่กำหนดให้จ่ายเงินเบี้ยประกันภัยเปลี่ยนไปตามอายุ และสภาพของผู้เอาประกันภัย นับตั้งแต่การก่อตั้งสมาคมประกันชีวิตนั้นเป็นต้นมา ก็ได้รับการปรับปรุงดีขึ้นเรื่อยๆ ตามแบบการอันทันสมัย และก่อตั้งบริษัทดำเนินการตามแนวนี้อีกหลายแห่งในอังกฤษซึ่งทำให้ธุรกิจแผ่ขยายกว้างขวางออกไป ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

สำหรับในอเมริกานั้น องค์การแรกที่ตั้งขึ้นเพื่อประกันชีวิตในสหรัฐก็คือ สมาคมเพื่อประโยชน์ร่วมกันของพระภิกษุเพรสบิเทเรียน ซึ่งตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1759 ในรัฐเพนซิลวาเนีย ได้มีบริษัทร่วมเป็นเจ้าของเล็กๆ มากมายในแบบคล้ายๆ กัน ถูกจัดตั้งขึ้นในปลายศตวรรษที่ 18 ต้นศตวรรษที่ 19 แต่การประกันชีวิตยังมีความสำคัญน้อยและธุรกิจขนาดเล็ก

ในปี ค.ศ. 1815 ศาลรัฐแมสซาชูเซตส์ ได้ตัดสินว่าสัญญาประกันชีวิตมีความสมบูรณ์ตามกฎหมาย (แม้ว่าการจะอ้างเอาศาลของประเทศฝรั่งเศสมาต่อสู้ว่าสัญญาประกันชีวิตนั้นผิดกฎหมาย เพราะเป็นการตีราคาชีวิตของเสรีชนอันมีค่าเหนือกว่าค่าใดๆ ดังนั้นสัญญาประกันชีวิตจึงเป็นการขัดต่อธรรมจริยาและศีลธรรมอันดีงามของประชาชน) แม้ว่าจะมีการตัดสินว่าการประกันชีวิตไม่ผิดกฎหมายก็ตาม แต่สัญญาประกันชีวิตก็ยังถูกระวางสงสัยโดยนักศีลธรรมซึ่งยังเห็นว่า การประกันชีวิตเป็นการเก็งกำไรชีวิตมนุษย์ การเจริญกิจการประกันชีวิตเป็นไปอย่างเชื่องช้า จนกระทั่งราวๆ ปี ค.ศ. 1850 เมื่อประชาชนในสหรัฐมีความมั่งคั่งขึ้น และเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องสร้างความมั่นคงแก่ผู้ที่ตนต้องอุปการะเลี้ยงดู จึงหันมานิยมการประกันชีวิต ดังนั้นหลังจากปี ค.ศ. 1865 กิจการประกันชีวิตก็เจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว มีหลายบริษัทตั้งขึ้นมา โดยมีเงินทุนไม่เพียงพอ และบริหารงานอย่างเสี่ยงภัยและโดยวิธีการที่ไม่มั่นคง การปฏิบัติธุรกิจที่เกิดความเสียหายเช่นนี้ ยังผลให้รัฐต้องออกกฎหมายควบคุมการประกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลร้ายแก่ผู้เอาประกันภัยในอนาคต

ประวัติความเป็นมาของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย

อ้างผู้แต่ง(ประกันชีวิต 2001 . 2544:15-19) การเปิดทางให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต และประกันวินาศภัย เริ่มเกิดอย่างจริงจังเมื่อปี 2472 โดยในวันที่ 31 กรกฎาคม 2472 ที่ กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ได้ประกาศกำหนดเงื่อนไขการขอรับอนุญาตประกอบธุรกิจ ประกันภัยทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ซึ่งเงื่อนไขทั้งสองฉบับได้ทำขึ้นเป็นภาษาอังกฤษ เพราะบริษัทที่ขออนุญาตประกอบธุรกิจการประกันภัยในระยะแรกนี้ เป็นบริษัทประกันภัย ต่างประเทศเกือบทั้งหมด โดยมีประมาณ 20 กว่าบริษัท ที่ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจ ประกันภัย ในระหว่าง พ.ศ.2472-2473

บริษัทประกันภัยต่างประเทศที่ขออนุญาตประกอบกิจการประกันภัย ถูกต้องตามเงื่อนไข เพียง 26 บริษัท คือ อังกฤษ 15 บริษัท ฮอลแลนด์ 7 บริษัท ออสเตรเลีย 2 บริษัท สวิตเซอร์แลนด์ 1 บริษัทและเยอรมัน 1 บริษัท ส่วนบริษัทของชาวอเมริกันเข้ามาดำเนินการธุรกิจประกันชีวิต ในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ.2481 ในนามบริษัทอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ (international assurance co.ltd.) หรือ อินแทัสโก(intasco) นับเป็น 1 ใน 5 ของบริษัทประกันชีวิตต่างชาติใน ขณะนั้น หลังจากนั้น 3 ปี เกิดสงครามเอเชียบูรพา รัฐบาลไทยออกกฎหมายควบคุมกิจการของ ชาติพันธมิตรรวมทั้งอเมริกา บริษัทแทสโกจึงหยุดดำเนินการไปขณะหนึ่ง หลังสิ้นสุดสงครามใน ปี พ.ศ. 2488 จึงกลับมาดำเนินการใหม่ โดยเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด (American International Assurance co.ltd.) หรือบริษัท เอไอเอใน ปัจจุบัน ภายในปี พ.ศ. 2484 มีบริษัทประกันชีวิตและประกันภัยจากต่างประเทศเข้ามาถึง 62 บริษัท มีบริษัทประกันชีวิตไทย 10 บริษัท ซึ่งดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยทั้งหมดในช่วง สงครามโลกครั้งที่ 2 ต่อมาบริษัทไทยทยอยเปิดเพิ่มอีก 10 บริษัท คือ

- | | |
|--|----------------|
| 1. บริษัท สยาม ประกันชีวิต จำกัด | 2473 |
| 2. บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด | 2489 |
| 3. บริษัท ไทยประสิทธิ์ประกันภัย จำกัด | 2490 |
| 4. บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด | 2492 |
| 5. บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอค จำกัด | 2494 (ก.พ.) |
| 6. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด | 2494 (เม.ย.) |
| 7. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด | 2494 (มิ.ย.) |
| 8. บริษัท ประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด | 2494 |
| 9. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด | 2519 |
| 10. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด | 2538 |

ในขณะนั้นแม้ว่าจะมีบริษัทประกันเป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังไม่มีกฎหมายควบคุมธุรกิจ ประกันชีวิตและประกันภัยโดยตรง ร่างพระราชบัญญัติประกันภัยฉบับแรก ใช้เวลาถึง 3 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2479-2499 โดย ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย แต่ไม่ได้เข้า

สู่สภาพดีด้วยเหตุผลทางการเมือง จนกระทั่งในปี 2510 จึงมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย เป็นครั้งแรก มีส่วนสำคัญในการควบคุมธุรกิจประกันภัยยาวนานถึง 25 ปี จึงมีการประกาศใช้กฎหมายฉบับใหม่ คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งบังคับใช้จนปัจจุบัน

ก่อนปี พ.ศ. 2540 บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยถูกจำกัดไว้เพียง 13 บริษัท ที่มีอยู่เดิม ต่อมาเพิ่มเป็น 25 บริษัท โดยได้รับอนุญาตใหม่ อีก 12 บริษัทคือ

1. บริษัท กรุงไทย แยกชำประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท ทีพีไอ ประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท วอลล์ สตรีท จำกัด
5. บริษัท สยามซัมซุง จำกัด
6. บริษัท แอ็ดวานซ์ แอสซัวร์นส์ จำกัด
7. บริษัท เอ็ทน่า โอสดสภาประกันชีวิต จำกัด
8. บริษัท เจริญโภคภัณฑ์ประกันชีวิต จำกัด
9. บริษัท ไทยเจริญประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
10. บริษัท ไทยยูเนียนประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท พรภัทรประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท ศรีนครประกันชีวิต จำกัด

และในปี พ.ศ. 2548 มีบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินกิจการอยู่ทั้งสิ้น 25 บริษัท โดยบริษัทประกันชีวิตเดิมมีบางรายได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อ หรือมีการเข้าออกทางธุรกิจ จนในปัจจุบันมีบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่ทั้งสิ้นดังรายชื่อต่อไปนี้

1. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท กรุงไทย - แยกชำ ประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท บางกอก สหประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท มิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
6. บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด
7. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
8. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด
9. บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด
10. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

13. บริษัท เจนเนอร์ราลี ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด
14. บริษัท พรูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
15. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
16. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสicurันซ์ จำกัด
17. บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด
18. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด
19. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
20. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
21. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสicurันซ์ จำกัด
22. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด
23. บริษัท แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
24. บริษัท แอ็ดวานซ์ ไลฟ์ แอสicurันซ์ จำกัด
25. บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด

ประเภทของการทำประกันชีวิต แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท

1. ประเภทสามัญ เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป เหมาะสำหรับผู้ที่มียรายได้ปานกลางขึ้นไป ในการพิจารณารับประกันชีวิต อาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจสอบสุขภาพก็ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท และมีการชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี, ราย 6 เดือน, ราย 3 เดือน หรือ รายเดือน

2. ประเภทอุตสาหกรรม เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำ โดยทั่วไปตั้งแต่ 10,000 ถึง 30,000 บาท เหมาะสำหรับผู้ที่มียรายได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำ การชำระเบี้ยประกันจะชำระเป็นรายเดือนและไม่มีการตรวจสอบสุขภาพ ฉะนั้นจึงมีระยะเวลารอคอย คือ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตด้วยโรคภัยไข้เจ็บตามธรรมชาติ บริษัทจะไม่จ่ายจำนวนเงินเอาประกันให้ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระมาแล้วทั้งหมด

3. ประเภทกลุ่ม เป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งจะมีผู้เอาประกันชีวิตร่วมกัน ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท ในการพิจารณารับประกันอาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท การประกันชีวิตกลุ่มนี้อัตราดอกเบี้ยประกันชีวิตจะต่ำกว่าทั้งประเภทสามัญและอุตสาหกรรม

แบบของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีหลายแบบ ซึ่งจะมีผลประโยชน์และความคุ้มครองแตกต่างกันออกไป แต่แบบการประกันชีวิตพื้นฐานมีอยู่ 4 แบบ คือ

1. แบบตลอดชีพ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเมื่อใดในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับผลประโยชน์ วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกันภัยแบบนี้เพื่อจัดหาเงินทุนสำหรับจุนเจือบุคคลที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย และค่าทำศพ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของคนอื่น

2. แบบสะสมทรัพย์ เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันเมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาประกันภัย การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ส่วนของการออมทรัพย์คือ ส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนเมื่อสัญญาครบกำหนด

3. แบบชั่วระยะเวลา เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัย วัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่นๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา

4. แบบเงินได้ประจำ เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือน นับตั้งแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี เป็นต้นไป แล้วแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ สำหรับระยะเวลาการจ่ายเงินได้ประจำนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของ ผู้เอาประกันชีวิตที่จะเลือกซื้อ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ (Master Thesis) หลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตไทยในปัจจุบัน

ซึ่งจะเป็นประโยชน์และแนวทางให้กับทางภาครัฐและเอกชน สามารถใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมให้ประชาชนชาวไทยทำประกันชีวิตมากขึ้น โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางด้านพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

ขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆกับตัวท่าน

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

ธรรมรัช สมปอง

นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชุดที่			
--------	--	--	--

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย $\surd$ ลงใน () ที่ท่านเลือก

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() อายุ 20 - 30 ปี

() อายุ 31 - 40 ปี

() อายุ 41 - 50 ปี

() มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() ค้าขาย หรือ เจ้าของกิจการ

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หม้าย หรือ หย่าร้าง

6. ท่านทำประกันชีวิตมานานกี่ปี (ในกรณีที่มีหลายกรมธรรม์ ให้เลือกกรมธรรม์ที่มีการชำระเบี้ยประกันชีวิตนานที่สุด)

() น้อยกว่า 1 ปี

() 1 - 3 ปี

() 4 - 6 ปี

() 7 - 9 ปี

() มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

7. ท่านมีกรรมกรรมประกันชีวิตประเภทสามัญชนใดบ้าง (เลือกได้หลายคำตอบ)

- () แบบชั่วระยะเวลา
- () แบบตลอดชีพ
- () แบบสะสมทรัพย์

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม

1. ท่านมีจำนวนกรรมกรรมประกันชีวิตที่มีผลบังคับทั้งสิ้นกี่ฉบับ

- () 1 - 3 ฉบับ
- () 4 - 6 ฉบับ
- () 7 - 9 ฉบับ
- () มากกว่า 9 ฉบับขึ้นไป

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () ไม่เกิน 20,000 บาท
- () 20,001 - 40,000 บาท
- () 40,001 - 60,000 บาท
- () 60,001 - 80,000 บาท
- () 80,001 - 100,000 บาท
- () มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

3. บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางการเงินของท่าน (รวมทั้งตัวท่าน)

- () 1 - 3 คน
- () 4 - 6 คน
- () 7 - 9 คน
- () มากกว่า 9 คนขึ้นไป

4. ท่านมีตัวแทนประกันชีวิตให้บริการทั้งสิ้นกี่คน

- () 1 - 2 คน
- () 3 - 4 คน
- () มากกว่า 4 คนขึ้นไป

5. ท่านทำประกันกับบริษัทประกันชีวิตทั้งสิ้นกี่บริษัท

() 1 - 2 บริษัท

() 3 - 4 บริษัท

() มากกว่า 4 บริษัทขึ้นไป

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจทำประกันชีวิต

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่า **ท่านมีระดับความพึงพอใจในแต่ละ**

ข้อ มากน้อยระดับใด **ต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต** โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว

โดย	คะแนน	5	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
	คะแนน	4	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
	คะแนน	3	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
	คะแนน	2	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
	คะแนน	1	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต					
2.บุคคลที่อยู่ภายใต้การอุปถัมภ์ทางด้านการเงิน ของท่านมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต					
3.อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต					
4.การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของท่าน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. แบบประกันชีวิตของท่าน					
5.1 ทุนประกันชีวิตของท่าน					
5.2 ผลตอบแทนจากกรมธรรม์ของท่าน ในรูปแบบของเงินคืน					
5.3 ค่าเบี้ยประกันชีวิตของท่าน					
5.4 แบบประกันมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของท่าน					
5.5 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเจ็บป่วย					
5.6 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ ในกรณีเจ็บป่วย					
5.7 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาล ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ					
5.8 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชยรายได้ ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ					
5.9 สัญญาเพิ่มเติม ค่าชดเชย ในกรณีทุพพลภาพ					
5.10 สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาล ในการรักษาโรคร้ายแรง					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต					
6.1 ตัวแทนมีบุคลิกภาพที่ดี					
6.2 ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
6.3 ตัวแทนมีความสุภาพ น่าเชื่อถือ					
6.4 ตัวแทนมีความกระตือรือร้น และใส่ใจในการให้บริการ					
6.5 ตัวแทนให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันความต้องการ					
6.6 ตัวแทนให้คำอธิบายเกี่ยวกับ แบบประกันได้ชัดเจน					
6.7 ตัวแทนมีความรู้ให้คำปรึกษาทางการเงิน ได้อย่างถูกต้อง					
6.8 ตัวแทนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการขาย					
6.9 ตัวแทนให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7. บริษัทประกันชีวิต					
7.1 บริษัทประกันชีวิตที่มีความมั่นคงทางฐานะการเงิน					
7.2 บริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงในด้าน การดำเนินธุรกิจประกันชีวิต					
7.3 บริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนด้วยความรวดเร็ว					
7.4 บริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนตามสิทธิที่ควรจะได้รับ					
7.5 บริษัทประกันชีวิตมีประสบการณ์ในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลา					
7.6 บริษัทประกันชีวิตให้บริการ ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง					
7.7 บริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจ ร่วมกับธนาคาร					

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. อาจารย์วิพรรณ สาลีผล | อาจารย์หลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต |
| 2. คุณสมชาย ตรีดารา | ผู้อำนวยการภาคเพชรกาญจนา
บริษัท เอไอเอ จำกัด |
| 3. คุณรุ่งทิพย์ อัญชลีหนูกุล | ผู้อำนวยการแผนกฝึกอบรมตัวแทนอาวุโส
บริษัท เอไอเอ จำกัด |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายธรรมรัช สมปอง
วันเดือนปีเกิด	1 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	37 ซอย 6 หมู่บ้านวัฒนานิเวศน์ ถนนสุทธิสาร แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ประถมศึกษา จากโรงเรียนดวงถวิล
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนเทพศิรินทร์
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเทพศิรินทร์
พ.ศ. 2546	เศรษฐศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2550	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ