

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครประกันภัย ตามความคิดเห็นของอาสาสมัครประกันภัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครประกันภัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาสาสมัครประกันภัยจังหวัดเชียงราย 201 คน จากประชากรอาสาสมัครประกันภัยจังหวัดเชียงราย 404 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t -test และ F -test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครประกันภัยจังหวัดเชียงราย ตามความคิดเห็นของอาสาสมัครประกันภัย โดยรวมพบว่า บทบาทที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก และบทบาทที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง

บทบาทที่คาดหวัง พิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ระดับปานกลาง 1 ด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการเอาประกันภัย ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ บทบาทที่เป็นจริง พิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการเอาประกันภัย ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์

2. ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครประกันภัย คือ การสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเข้าใจบทบาทอาสาสมัครประกันภัยและความรู้ความเข้าใจการประกันภัย สำหรับปัจจัยที่ไม่มีผล คือ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์งานอาสาสมัคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา
 - 1.1 ควรพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประกันภัยให้แก่อาสาสมัครประกันภัย
 - 1.2 สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มระดับความถี่ การสนับสนุนอาสาสมัครประกันภัย ในทุกกิจกรรม
2. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษา ความคิดเห็นของประชาชน และผู้นำชุมชน ที่มีต่อบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงของอาสาสมัครประกันภัย
 - 2.2 ควรศึกษา ความคิดเห็นของอาสาสมัครประกันภัย ที่มีต่อบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่เป็นจริงของสำนักงานประกันภัยจังหวัด

The two objectives of the study were 1) to find out the expected role and the actual role of insurance volunteers in view of insurance volunteers in Chiangrai, and 2) to identify the factors affecting the expected role and the actual role of insurance volunteers.

The sample consisted of 201 out of 404 insurance volunteers in Chiangrai. A questionnaire was employed as the research instrument. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were summarized below.

1) It was found that the expected role was "high", while the actual role was "moderate".

The three dimensions of the expected role were found to be high and one dimension was found to be low. Promotion of Claiming the compensation received the highest mean and public relation the lowest mean. As for the actual role, all of its dimensions were found to be moderate. The highest mean belonged to promotion of claiming the compensation and the lowest mean was public relations.

2) The factor affecting their opinion on the expected role and the actual role of insurance volunteers was support from the officials. In contrast, the factors that had no relationship with their opinions were sex, age, income, education, experience in voluntary work, knowledge and understanding about the role of insurance volunteers, and knowledge and understanding about insurance, respectively.

Recommendation

1. Implications from the findings

1) The insurance volunteers should be trained on how to do public relations work concerning insurance.

2) The office of insurance in Chiangrai Province should increase the frequency of support given to insurance volunteers in every activity.

2. Implications for further studies

1) Further studies should survey the opinions of people and community leaders on the expected role and the actual role of insurance volunteers.

2) Also, the opinions of insurance volunteers on the expected role and the actual role of the Provincial Insurance Office should be studied.