

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการส่วนกลาง
ชื่อผู้เขียน : นางเพ็ญใจ สงะระัญญ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการพลเรือนส่วนกลางและ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 172 คน 4 กรม จาก 4 กระทรวง คือ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี และ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตัวองค์กร คุณภาพพนักงานตัวแทน และสิทธิประโยชน์และเบี้ยประกัน
2. ลักษณะการตัดสินใจในด้านความเชื่อมั่นในตัวองค์กรที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิตที่อยู่ในระดับมากได้แก่ บริษัทขนาดใหญ่ ที่มีรายได้จากการรับประกันชีวิตปีละ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป และเป็นบริษัทที่จ่ายเงินตามสัญญา ไม่บิดพลิ้ว หรือไม่ประวิงเวลาการจ่ายเงิน
3. ลักษณะการตัดสินใจ ในด้านคุณภาพพนักงานตัวแทน ที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิตที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตที่ติดต่อได้ง่ายเมื่อต้องการใช้บริการ
4. ลักษณะการตัดสินใจในด้านคุณภาพการบริการ ที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิตที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่มีระบบการ Online เพื่อการบริการ บริษัทที่มีบริการชำระเบี้ยประกันผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านเครื่อง ATM และมีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One Stop Service)
5. ลักษณะการตัดสินใจในด้านความสะดวกของสถานที่ที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิต

ที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ บริษัทที่มีสาขาจำนวนมาก สะดวกในการติดต่อให้บริการได้ง่าย

6. ลักษณะการตัดสินใจในด้านสิทธิประโยชน์และเบี้ยประกันที่ทำให้ตัดสินใจทำประกันชีวิตที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำประกันเพราะต้องการนำทุนประกันที่ได้รับเป็นทุนเพื่อไว้ใช้ดำรงชีวิตเมื่อยามเกษียณอายุ ไม่ต้องจ่ายเงินสำรองไปก่อนเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล และ เป็นเงินช่วยเหลือยามเจ็บป่วยนอกเหนือจากที่ได้รับจากต้นสังกัด

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุงโดยการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในหลักการประกันชีวิตให้ประชาชนเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ แบบประกันที่เหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชน และต่อบริษัท บริษัทต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการจ่ายพิจารณาจ่ายสินไหมทดแทนให้รวดเร็วและเป็นธรรม พัฒนารูปแบบของการประกันชีวิตให้เหมาะสมกับศักยภาพและความต้องการของกลุ่มข้าราชการ รวมถึงการฝึกอบรม ให้ตัวแทน และบุคลากรภายใน ให้ความสำคัญต่อการบริการต่อผู้เอาประกัน และปรับปรุงช่องทางการติดต่อของผู้เอาประกันและบริษัท ทำให้สะดวก รวดเร็ว โดยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาเป็นองค์ประกอบในการบริการ เช่น ด้านการบริการผ่านเครื่อง ATM ผ่านระบบบัตรเครดิต เป็นต้น

2. ภาครัฐ ควรจะมีการควบคุม ดูแลให้บริษัทประกันชีวิต ปฏิบัติตามเงื่อนไขกรมธรรม์อย่างเคร่งครัด และควรมีบทลงโทษต่อตัวแทนประกันชีวิตที่ก่อให้เกิดการลดทอนความน่าเชื่อถือของระบบการประกันชีวิต

The two objectives of the research were 1) to examine the decision on purchasing a life insurance policy of the government officials at the central administration, and 2) to determine the factors affecting their decision.

A questionnaire was used to collect the data from 172 government officials in four department from 4 ministries: Department of Health, Ministry of Labor and Social Welfare; Department of Health; the Budget Bureau; Office of the Prime Minister; and Department of Insurance, Ministry of Commerce. These government officials worked in the central administration in Bangkok.

The findings were summarized as follows:

1. The factors found to have relationship with the government officials' decision on purchasing a life insurance policy were insurance firm, representative, and benefits and premium.

2. Confidence in the insurance firm made the samples decide to buy a life insurance policy at a high level. Especially large-sized companies that earned an annual income of 5,000 million baht or higher, and the companies that kept their promise and did not delay the payment would gain trust firm them.

3. The quality of the representative also affected the samples' decision at a high

level. The samples preferred representative that were easy to contact when they wanted the latter's service.

4. The service quality affected the decision to buy a life insurance policy, too.

The company which has an on-line service system or a payment service through a credit card or an ATM, or a one-stop service was found to attract the customers at a high level.

5. Convenience to go to the insurance company or its branch was found to affect the government officials' decision to purchase a life insurance policy at a rather high level. That is, the company which had several branches would attract more customers.

6. Benefits and premiums also affected the samples' decision to buy a life insurance policy from a certain insurance company because the samples want to save the money to spend after their retirement and do not want to use their saving and get a refund when they were in hospital. Besides, they wanted to have additional money to pay, apart from the amount they got from their office, when they were sick.

Recommendations

1. Life Insurance companies should develop and improve their public relations so that people will understand the benefits they will receive from buying life insurance policies, and so that they can choose the type that truly serves their needs. This will benefit both the insurance company and its clients. Also, the compensation payment system must be improve in its speed and fairness. The forms of life insurance should be develop to fit the potential and needs of government officials. The company representatives and the personal at the office should pay close attention to service given to policy holders. Improvement should be made in channel through with policy holders can conveniently and speedily contacted the company. Modern information technology must be used in the service system, such as an ATM service and a credit card system.

2. The government should oversea life insurance companies, making sure that they strictly followed the conditions set in the policies and punishment should be made on their representatives who reduce people's confidence in the life insurance system.