

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวรันส์ จำกัด สาขานนทบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการการทำประกันชีวิต

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ถือกรมธรรม์ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวรันส์ จำกัด สาขานนทบุรี จำนวน 365 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ( Percentage ) ค่าเฉลี่ย ( Mean ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard deviation ) เพื่อสรุปปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t - test และ F - test

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 36 ปี สถานภาพสมรส โสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ รายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตในระดับต่ำ
2. ทัศนคติในการทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเห็นคุณค่าของการทำประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับดีมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับดี และ ด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับดี
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำประกันชีวิต ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำประกันชีวิต คือ เพศ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ตัวแทน โดยการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในทุกด้านให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น
2. ควรปรับปรุงในด้านความสะดวกในการจ่ายค่าสินไหมให้แก่ผู้ถือกรมธรรม์
3. ควรประสานงานกับ กรมการประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่รับผิดชอบโดยตรงด้านประกันภัย ประสานในด้านประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ตลอดจนร่วมกันวางแผนการกำหนดมาตรการการควบคุมจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น
4. ควรสร้างภาพพจน์ที่ดี สร้างความมั่นใจต่อลูกค้า ตลอดจนประชาชนให้เกิดความมั่นใจในบริษัทประกันชีวิต

1. to find out the AIA policy holders' attitude toward life insurance :
2. to point out the factors influencing the attitude toward life insurance :
3. to reveal the problems and obstacles of using the life insurance service.

The data were collected by using a questionnaire from 365 policy holders of the American International Assurance Co.Ltd. at Nonthaburi Branch. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the personal factors and the environmental factors and t-test and F-test were employed to test the hypothesis.

The findings were summed up as follows :

1. Most of the respondents were female. They were below 36 years old and were single. They had a Bachelor's degree and were government officials. Their incomes were mostly in the range of 10,001-20,000 baht. They were found to have a poor knowledge of life insurance.
2. The attitude of the respondents was found to be good. When the individual aspects were considered, their attitude toward the value of life insurance was found to be at a very high level, followed by the company's reliability and the AIA representatives' reliability, toward which the respondents had a good attitude.
3. The factors influencing their attitude toward life insurance were age, marital status, education, occupation, income, and knowledge about life insurance. On the contrary, gender was found to have no influence on their attitude toward life insurance.

#### Recommendations

1. The AIA representatives should be developed by holding training courses to upgrade them in all aspects.
2. Improvement should be made regarding convenience in compensation payment to the policy holders.
3. The company should coordinate with the Insurance Department, which is the government agency directly responsible for this area, in disseminating related messages through different types of mass media. and in formulating a plan to control the representatives' ethics.
4. A good image of the company should be built so that the clients will have faith in the company.