

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวมณฑิราลัย ปวนใจชม

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์	ประธานกรรมการ
อ. ดร. ไพรัช กาญจนการุณ	กรรมการ
อ. ดร. นิลิต พันธมิตร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตและเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนการบริการให้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลที่เก็บมาจากผู้ที่ใช้และผู้ที่ไม่ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) ด้วยเทคนิคการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และวิธี Marginal Effects

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่าผู้ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตทั้งหมดจำนวน 137 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.40 มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.96 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 51.82 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.44 มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเมือง คิดเป็นร้อยละ 75.91 การประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.09 โดยมีระดับรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทเดือน

ร้อยละ 41.60 มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระ คิดเป็นร้อยละ 33.58 เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ เงินกู้ยืม เพื่อการศึกษา บัตรเครดิต

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลองโลจิส ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ การสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต และระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ภาระหนี้สินที่ต้องชำระ และปัจจัยที่มีระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ บริษัทขาดการเอาใจใส่ที่ดี ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ กรมธรรม์ประกันชีวิตสามารถนำไปลดภาษีได้ เงื่อนไขทำสัญญาที่ดี การให้บริการที่ดีจากตัวแทนประกันชีวิต ความน่าเชื่อถือของบริษัทในการทำสัญญากับลูกค้า ความมั่นคงในการดำเนินงานของบริษัท และบริษัททำเรื่องเคลมช้า ซึ่งไม่มีผลต่อโอกาสที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตนั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะพบกับปัญหาเรื่องตัวแทนประกันชีวิตขาดการบริการที่ดี บริษัทขาดการเอาใจใส่ บริษัททำเรื่องเคลมช้า นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆ อีก เช่น ปัญหาความมั่นคงในการดำเนินงานของบริษัท ปัญหาความน่าเชื่อถือของบริษัทในการทำสัญญากับลูกค้า เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Factors Affecting the Choice of Insurance Companies' Services in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss. Monthiralai Puanjaichom

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Thanes Sriwichailamphan Chairperson

Lect. Dr. Pairut Kanjanakaroon Member

Lect. Dr. Nisit Panthamit Member

ABSTRACT

The objectives of this study were to determine the factors that affect the choice of the insurance companies' services, and to state the problems found when using the service from the insurance companies in Mueang district, Chiang Mai province. This study would benefit the insurance companies as a guideline to improve their operating performance and service. The data used in this study were collected from the questionnaires of 400 customers who were using and were not using the service from insurance companies in Mueang district, Chiang Mai province. Descriptive statistics, and the Logit model with Maximum likelihood Estimates (MLE) and Marginal Effects methods are employed in this study.

Regarding to the descriptive statistics, most customers, 58.40% of them who used the service from the insurance companies were female, 64.96% were in the age of 21 – 40 years and 51.82% were single, 47.44% had their education with the bachelor's degree, 75.91% were living in the city, and 24.09% had government service/ state enterprise careers. However, 41.60% of those customers earned income between 5,001-10,000 baht per month.

Moreover, 33.58% of them had their debt to pay back for installments such as cooperative, loan for education, and credit card.

Regarding to the Logit model, the results indicated that the factors that affected opportunities for customers' selection with the confidence level of 99% were construct confidence making for secure life in the future and level of education, with the confidence level of 95% was debt to pay back for installments, and with the confidence level of 90% was lack of paying good attention from the companies. For the other factors, such as tax deduction, fair condition in contract, good service from staffs of insurance companies, reliability of insurance companies, soundness of insurance companies, and claiming process of insurance companies did not affect customers' choice to select the service from the insurance companies.

Problems found when using the service from the insurance companies, are lack of good service from the staffs of insurance companies, lack of paying attention from the insurance companies and delay of claiming process. Furthermore, there were also other problems, for instance, the soundness of the insurance companies and the reliability of the insurance companies in making contract with customers.