

พฤติกรรมการณ์ซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพของผู้บริโภค
ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

Consumer's Behavior on Purchasing Life Insurance with Health Insurance Rider in
Chiang Mai Municipality

อัมพวรรณ กันธวงษ์¹ และ พรทิพย์ เตียรธีรวิทย์²
Amphawan Kanthawong¹ and Porntip Tianteerawit²

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยทำการสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ ๆ ละ 100 ราย ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน และ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และมาตรวัดความพึงพอใจ แบบลิเคิร์ต สเกล

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 47 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีวัตถุประสงค์ซื้อประกันสุขภาพเพื่อจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ทำงาน ส่วนใหญ่ทำประกันสุขภาพกับ บริษัท เอไอเอ ทุนประกันเฉลี่ยรายละ 408,000 บาท วงเงินค่ารักษาเฉลี่ยรายละ 2,290 บาท เบี้ยประกันเฉลี่ยรายละ 19,987 บาทต่อปี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นต่อบริษัทประกันชีวิตที่ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 38 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท วัตถุประสงค์ซื้อประกันสุขภาพเพื่อจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ทำงาน ส่วนใหญ่ทำประกันสุขภาพกับ บริษัทเอไอเอ ทุนประกันเฉลี่ยรายละ 379,000 บาท วงเงินค่ารักษาเฉลี่ยรายละ 1,902 บาท เบี้ยประกันเฉลี่ยรายละ 12,839 บาทต่อปี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต รองลงมาคือ การมีความรู้และการให้คำปรึกษาได้ของพนักงานขาย

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 33 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีวัตถุประสงค์ซื้อประกันสุขภาพเพื่อต้องการจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ทำงาน ส่วนใหญ่ทำประกันสุขภาพกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต ทุนประกันเฉลี่ย

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

The graduate School, Chiang Mai University, 239 HuayKaew Road, Suthep, Muang, Chiang Mai 50200.

² คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

Faculty of Economics, Chiang Mai University, 239 HuayKaew Road, Suthep, Muang, Chiang Mai 50200.

รายละเอียด 252,000 บาท วงเงินค่ารักษาเฉลี่ยรายละ 1,647 บาท เบี้ยประกันเฉลี่ย 10,007 บาทต่อปี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 36 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีวัตถุประสงค์ซื้อประกันสุขภาพเพื่อได้รับการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ส่วนใหญ่ทำประกันสุขภาพกับ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ทุนประกันเฉลี่ยรายละ 400,300 บาท วงเงินค่ารักษาเฉลี่ยรายละ 2,790 บาท เบี้ยประกันเฉลี่ยรายละ 20,207 บาทต่อปี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อบริษัทประกันชีวิต

คำสำคัญ : พฤติกรรมการซื้อ , ประกันชีวิต , ประกันสุขภาพ , เขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ABSTRACT

The present study aimed to examine behavior and satisfaction of consumers in Chiang Mai Municipality in purchasing life insurance policy with health insurance rider. The needed information was compiled by questionnaire format from 100 samples representing individuals in various occupations including government officer, state enterprise worker, private business employee, and private business operator. The analysis was performed upon the results of descriptive statistics and Likert's rating scale of satisfaction.

In the group of government officers, the majority of questionnaire respondents were female, 47 years old on average, bachelor's degree graduate, and having 30,001 – 50,000 baht monthly income. Their primary objective of purchasing life insurance policy with health insurance rider was to get compensation for the difference between actual medical services expense and their sickness benefits from the government. They commonly insured with the AIA Company at an average 408,000 baht insurance premium per person, for covering the medical services expense at averagely 2,290 baht per person, and paying on the average 19,987 baht premium installment per year per person. The attribute contributing most to their satisfaction with the purchase of life insurance policy with health insurance riding was found to be the corporate image of the insurance company, followed by their confidence in the insurance company providing this line of insurance services.

In the group of state enterprise workers, most samples were characterized as male, 38 years old on the average, bachelor's degree graduate, and with 10,001 – 30,000 baht monthly income. Their main objective of buying life insurance policy with health care coverage was to get

compensation for the difference between actual medical services expense and their entitlement to sickness benefits from employment. They generally insured with AIA Company at an average 379,000 baht insurance premium per person, for covering medical services expense averagely 1,902 baht limit per person, and paying on the average 12,839 baht premium installment per year per person. Their most satisfaction with the purchase of life insurance policy with health insurance riding was derived primarily from the corporate image followed by the aspect of knowledge and advisory capability of the insurance selling agent.

In the group of private business employees, the samples typically were female, aged averagely 33, with bachelor's degree education, and having 10,001 – 30,000 baht monthly income. Their main objective of buying this insurance policy was to get coverage for medical services expense above the welfare limit given by their employer/company. Most of them insured with Muangthai Life Assurance Company, at 252,000 baht insurance premium per person on the average, for covering medical services expense at averagely 1,647 baht limit per person, and paying on the average 10,007 baht premium installment per year per person. They rated their most satisfaction with the purchase of life insurance policy with health insurance riding for the aspect of the insurance selling agent' quick response to solve related problems, followed by the honesty of insurance company's workers.

In the group of the self-employed or private business operators, the majority of samples were male, 36 years old on the average, bachelor's degree graduate, and having 10,001 – 30,000 baht monthly income. Their main objective of buying life insurance policy with health insurance riding was to get quick claim for medical services expense. They generally insured with Muangthai Life Assurance Company, at averagely 400,300 baht insurance premium per person, for entitlement to coverage for medical services expense up to 2,790 baht per person on the average, and paying pro rata premium at averagely 20,207 baht per year per person. They expressed their most satisfaction from the purchase of life insurance policy with health insurance riding with the attribute of corporate image of the insurance company, followed by the confidence in the insurance company.

ที่มาและความสำคัญ

ชีวิตสังคมปัจจุบันส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับภัยต่างๆไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติหรือภัยอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บ และอุบัติเหตุซึ่งมนุษย์เราบางครั้งก็ไม่อาจป้องกัน หรือหลีกเลี่ยงจากภัยดังกล่าวได้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีความเตรียมพร้อมกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในวันข้างหน้า การซื้อประกันชีวิตถือว่าเป็นความเตรียมพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่อาจจะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ดังนั้นมนุษย์จึงซื้อประกันชีวิตเพื่อการป้องกันความเสี่ยงจากภัยต่างๆรวมถึงการสร้างความมั่นคงให้ชีวิตตนเองและครอบครัว และในปัจจุบันคนได้ให้

ความสนใจในเรื่องสุขภาพกันมากขึ้นโดยประกันสุขภาพถือว่าเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือในด้านค่ารักษาพยาบาลหากเกิดการเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุเกิดขึ้น

เนื่องจากเทคโนโลยีการแพทย์ที่ก้าวหน้า เป็นสาเหตุให้ค่ารักษาพยาบาลมีแนวโน้มสูงขึ้น จากสถิติการซื้อประกันชีวิตของคนไทยในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2556 มีการเพิ่มขึ้นของการซื้อประกันชีวิตอย่างต่อเนื่อง โดยประกันชีวิตกรมธรรม์หลักมีเบี้ยประกันชีวิตเฉลี่ยปีละ 154,104.70 ล้านบาท โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 15.03 และสัญญาเพิ่มเติมที่ซื้อร่วมกับประกันชีวิตมากที่สุด คือ ประกันสุขภาพ เฉลี่ยปีละ 21,754.99 ล้านบาท โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยในช่วง พ.ศ. 2547 – 2556 ร้อยละ 12.02 และจากข้อมูลของธนาคารโลกพบว่าในปี พ.ศ. 2554 ประเทศไทยจัดเป็นประเทศที่มีรายได้ปานกลางค่อนข้างสูง และประชากรร้อยละ 24.0 ซื้อประกันจากผู้ให้บริการภาคเอกชน เพื่อรองรับกับค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของตนเอง หากเทียบกับกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ พบว่าประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่ง ที่มีการซื้อประกันสุขภาพ หรือประกันรักษาพยาบาลของตนเอง

จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของประเทศไทย มีพื้นที่ 20,107.057 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,566,911 ไร่ มีพื้นที่กว้างใหญ่เป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือ และเป็นอันดับ 2 ของประเทศ โดยมีประชากรรวม 132,635 คน (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2557) ซึ่งบริษัทประกันชีวิตได้มีการตั้งสำนักงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ถึง 15 บริษัท อาทิเช่น บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัทไทยประกัน จำกัด และ บริษัทกรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
- 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันชีวิต โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้เพื่อตอบสนองและเข้าถึงลูกค้า รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขยายฐานลูกค้าในกลุ่มนี้และประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตด้วย อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายการวางแผน และการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐกิจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษานี้คือ ผู้ซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร

ในการศึกษานี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพที่นิยมทำประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพมากที่สุด ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว

พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ กลุ่มละ 100 ตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ที่ บริษัท ประกันชีวิต โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า สถานศึกษา ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

1) การศึกษาผู้ที่ซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพเป็นการศึกษาวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ บริษัทที่ทำประกันชีวิต เบี้ยประกันสัญญาหลักและสัญญาเพิ่มเติม วงเงินค่ารักษาพยาบาลที่เลือกซื้อ วิธีการชำระเบี้ยประกัน บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันและผู้ที่จะแนะนำในการซื้อประกันชีวิต การวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2) การศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพเขตเทศบาลนครเชียงใหม่โดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับ

ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 รายซึ่งจะแยกกลุ่มตัวอย่างตามอาชีพ เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มละ 100 ราย ผลการศึกษามีดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบอาชีพข้าราชการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 47 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตเพื่อใช้เป็นมรดกในกับครอบครัว มีวัตถุประสงค์ในการทำประกันสุขภาพเพื่อต้องการจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ได้รับจากที่ทำงาน บริษัทที่ส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพคือ บริษัท เอไอเอ ทุนประกันชีวิตเฉลี่ย 408,000 บาท วงเงินค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ย 2,290 บาท ชำระเบี้ยประกันเฉลี่ย 19,987 บาทต่อปี โดยส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันผ่านตัวแทนประกันชีวิต ชำระเบี้ยประกันแบบรายปี สามี/ภรรยา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ ตัวแทนประกันชีวิตคือผู้ที่แนะนำในการทำประกันชีวิต มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับประกันชีวิตผ่านสื่อโทรทัศน์ ส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งงบประมาณในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันชีวิต ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากการทำประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ และไม่เสียส่วนต่างค่ารักษาพยาบาล มีแนวโน้มในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพภายใน 5 ปีข้างหน้า ส่วนความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อบริษัทประกันชีวิตที่ใช้บริการ ระดับมากที่สุด และการมีความรู้และสามารถให้คำปรึกษาได้ของพนักงานขาย ระดับมากที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 38 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3 คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตเพื่อเป็นมรดกให้กับครอบครัว และวัตถุประสงค์ในการทำประกันสุขภาพเพื่อ

ต้องการจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ได้รับจากที่ทำงาน บริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำส่วนใหญ่ คือ บริษัทเอไอเอ ทุนประกันชีวิตเฉลี่ย 379,000 บาท วงเงินค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ย 1,902 บาท ชำระเบี้ยประกันเฉลี่ย 12,839 บาทต่อปี โดยส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารหรือจุดชำระเงิน ชำระเบี้ยประกันแบบราย 6 เดือน ตัดสินใจซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพด้วยตนเอง ตัวแทนประกันชีวิตคือผู้ที่แนะนำในการทำประกันชีวิต มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งงบประมาณในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันชีวิต ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากการทำประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ เฉลี่ย 4 ครั้ง โดยส่วนใหญ่ไม่เสียส่วนต่างค่ารักษาพยาบาล มีแนวโน้มในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพภายใน 5 ปีข้างหน้า ส่วนความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การมีความรู้และสามารถให้คำปรึกษาได้ของพนักงานขาย ระดับมากที่สุด และระยะเวลาของกรมธรรม์ ความสะดวกในการติดต่อบริษัทประกันชีวิต ระดับมากที่สุด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 33 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตเพื่อใช้ในอนาคต และวัตถุประสงค์ในการทำประกันสุขภาพเพื่อต้องการจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ได้รับจากที่ทำงาน บริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำส่วนใหญ่ คือ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ทุนประกันชีวิตเฉลี่ย 252,000 บาท วงเงินค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ย 1,647 บาท ชำระเบี้ยประกันเฉลี่ย 10,007 บาทต่อปี โดยส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันผ่านการหักบัญชีธนาคาร ชำระเบี้ยประกันแบบรายเดือน ตัดสินใจซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพด้วยตนเอง เพื่อนคือผู้แนะนำในการทำประกันชีวิต มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับประกันชีวิตผ่านสื่อโทรทัศน์ ส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งงบประมาณในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันชีวิต ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากการทำประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ เฉลี่ย 4 ครั้ง โดยส่วนใหญ่ไม่เสียส่วนต่างค่ารักษาพยาบาล และไม่มีแนวโน้มในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพภายใน 5 ปีข้างหน้า ส่วนความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงานหรือตัวแทนประกันชีวิต ระดับมากที่สุด และความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของบริษัทประกันชีวิตความเชื่อมั่นต่อบริษัทประกันชีวิต ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต ระดับมากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 36 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3 คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตเพื่อเป็นมรดกให้กับครอบครัว และวัตถุประสงค์ในการทำประกันสุขภาพเพื่อได้รับการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วกว่าผู้ที่ไม่ซื้อประกันสุขภาพ บริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำส่วนใหญ่ คือ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทุนประกันชีวิตเฉลี่ย 400,300 บาท วงเงินค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ย 2,790 บาท ชำระเบี้ยประกันเฉลี่ย 20,207 บาทต่อปี โดยส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารหรือจุดชำระเงิน ชำระเบี้ยประกันแบบรายปีบิดา/มารดา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ เพื่อนคือผู้ที่แนะนำในการทำประกันชีวิต มีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับประกันชีวิตผ่านสื่อโทรทัศน์ ส่วนใหญ่ไม่มีการตั้งงบประมาณในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันชีวิต ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากการทำประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ เฉลี่ย 4 ครั้ง โดยส่วนใหญ่เสียส่วนต่างค่ารักษาพยาบาล เฉลี่ย 6,147 บาท มีแนวโน้มในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับ

ประกันสุขภาพภายใน 5 ปีข้างหน้า ส่วนความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพสูงสุดคือ ความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อบริษัทประกันชีวิตที่ใช้บริการ ความซื่อสัตย์ของพนักงานหรือตัวแทน ระดับมากที่สุด และความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของพนักงานขาย การมีความรู้และสามารถให้คำปรึกษาได้ของพนักงานหรือตัวแทนประกันชีวิตระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

สรุป

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชนและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพข้าราชการ มีอายุเฉลี่ยสูงสุดที่ 47 ปี และพนักงานเอกชนมีอายุน้อยที่สุด ที่ 33 ปี กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มอาชีพมีสถานภาพสมรสแล้ว และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยกลุ่มผู้ประกอบอาชีพข้าราชการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงที่สุด อยู่ในช่วง 30,001 – 50,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างอาชีพอื่นๆ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 10,001 – 30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างเกือบทุกกลุ่มอาชีพมี วัตถุประสงค์ในการทำประกันสุขภาพร่วมกับประกันชีวิตเพื่อต้องการจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ได้รับจากที่ทำงาน ยกเว้น ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีวัตถุประสงค์เพื่อได้รับการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วกว่าผู้ที่ไม่ซื้อประกันสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพของบริษัท เอไอเอ ส่วนพนักงานเอกชนและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) กลุ่มผู้ประกอบอาชีพข้าราชการมีทุนประกันชีวิตเฉลี่ยสูงที่สุด 408,000 บาท และกลุ่มพนักงานเอกชนมีทุนประกันชีวิตเฉลี่ย ต่ำที่สุด 252,000 บาท กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีวงเงินค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ยสูงที่สุด ที่ 2,790 บาท/วัน และจ่ายเบี้ยประกันต่อปีเฉลี่ยสูงที่สุดด้วย เฉลี่ย 20,207 บาท ซึ่งกลุ่มพนักงานเอกชนมีวงเงินค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ยต่ำที่สุด ที่ 1,647 บาท/วัน และจ่ายเบี้ยประกันเฉลี่ยต่อเดือนต่ำที่สุดด้วย เฉลี่ย 10,007 บาท เกือบทุกกลุ่มอาชีพไม่เคยเสียส่วนต่างค่ารักษาพยาบาล ยกเว้นกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีการเสียส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลเฉลี่ย 6,147 บาท ทุกกลุ่มอาชีพยกเว้นกลุ่มพนักงานเอกชน มีแนวโน้มที่จะซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพเพิ่ม ในอีก 5 ปีข้างหน้า ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ ในระดับมาก โดยกลุ่มผู้ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ สูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต กลุ่มพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการในการเรียกร้องสินไหมสูงสุด ส่วนกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ของพนักงานหรือตัวแทนสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานเอกชน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการทำประกันสุขภาพเพื่อต้องการจ่ายส่วนต่างค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการที่ได้รับจากที่ทำงาน ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพให้สามารถเข้าร่วมกับสวัสดิการประกันสุขภาพจากที่ทำงาน (สวัสดิการข้าราชการ ประกันสังคม) ได้ดีมากยิ่งขึ้น เพื่อที่ผู้บริโภคไม่ต้องเสียส่วนต่างจากค่า

รักษาพยาบาล เนื่องจากบริษัทประกันชีวิต จะจ่ายผลประโยชน์ตามจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายจริงจาก ส่วนเกินเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้เอาประกันภัยได้รับ สูงสุดไม่เกินตามวงเงินที่ผู้เอาประกันภัย เลือกซื้อ

2. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเงื่อนไขการรับประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพ ในระดับต่ำที่สุด เนื่องจาก เงื่อนไขในการรับประกันชีวิตร่วมกับประกันสุขภาพนั้นมี เกณฑ์ในการพิจารณาหลายเงื่อนไข อาทิเช่น ประวัติการเจ็บป่วยหรือโรคประจำตัว ถ้าหากผู้เอาประกันมีประวัติ การเจ็บป่วยหรือโรคประจำตัวแล้วนั้น บริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่จะปฏิเสธการทำสัญญาหรือรับทำสัญญาแบบมี เงื่อนไข เช่น เพิ่มเบี้ยประกัน หรือ การยกเว้นโรคที่เป็นมาก่อนหน้า ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรระบุเงื่อนไขการ รับประกันชีวิตร่วมกับประกันชีวิตให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มทำสัญญา เพื่อที่จะได้ไม่มีปัญหาในการเรียกร้องสินไหมในภาย หน้าที่

เอกสารอ้างอิง

บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต. (2556). อัตราเบี้ยประกันภัยรวม.[ม.ป.ท.]

พัทธนันท์ ภูจำปา. (2550). พฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขต อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ไพลิน โพธิ์ม่วง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค ผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).(การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ฤทัยรัตน์ คำบุญศรี. (2552). พฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

วรลักษณ์ หิมะกลัส. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพ.(วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

วรางคณา สันเทพ. (2550). การเปรียบเทียบค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยตามสิทธิประกันสุขภาพ.(การค้นคว้าแบบ อิสระ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

วสันต์ นัยเนตร. (2554). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อประกันชีวิต ผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอมืองเชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

วันชนะ ฌ ลำปาง. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2550). หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค. ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิภา สันโตษ. (2554). อุปสงค์ต่อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาคณะแพทยศาสตร์
เชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). หลักการตลาด.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์ม.
- ศิริโรจน์ วงศ์กระจ่าง. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการ ในเขตอำเภอแม่แจ่ม
จังหวัดเชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2556). ข้อมูลสถิติการประกันภัยหมวด
การประกันชีวิต. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2557, จาก<http://www.oic.or.th/th/statistics/inner7.php>
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2557). เทศบาลนครเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2558, จาก
<http://www.chiangmai.go.th/web2557/>
- อรรรรณ รุ่งบาง. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน
จังหวัดเชียงใหม่.(การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).