

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเป็นมาและลักษณะทั่วไปของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาถึงนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต รวมทั้งเสนอแนวทางให้กับภาคธุรกิจประกันชีวิต ให้ทราบแนวทางการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มสำหรับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ทั้งในด้านทฤษฎีและข้อมูล จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สมาคมประกันชีวิตไทย ฯลฯ ส่วนข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทั้งหมดได้จากการสำรวจตัวอย่างจากประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 183 ตัวอย่าง และนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ทางสถิติ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพบุคคลกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตเพิ่มหรือไม่ตัดสินใจซื้อประกันชีวิตเพิ่ม โดยวิธี Crosstabulation ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง 183 คน ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำแนกตามเพศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำแนกตามอายุพบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี และน้อยสุดมีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพครอบครัวพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และน้อยสุดมีสถานภาพเป็นหม้าย จำแนกตามอาชีพพบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และน้อยสุดมีอาชีพอื่นๆ จำแนกตามรายได้พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท และน้อยสุดมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท สำหรับวัตถุประสงค์ของการตัดสินใจเลือกรูปแบบของกรรมธรรม์พบว่าส่วนใหญ่เลือกแบบคุ้มครองสุขภาพและโรคร้ายแรง และน้อยสุดเลือกแบบอัตราดอกเบี้ยสูง

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจไม่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่มของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำแนกตามเพศพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำแนกตามอายุพบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี และน้อยสุดมีอายุระหว่าง 56 - 65 ปี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำแนกตามสถานภาพครอบครัวพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และน้อยสุดมีสถานภาพหม้าย จำแนกตามอาชีพพบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และน้อยที่สุดมีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และจำแนกตามรายได้พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 25,000 บาทต่อเดือน และน้อยสุดมีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปร จากแบบจำลองโลจิท (Logit model) พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้ คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพราชการ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และรายได้ ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วยตัวแปรทางด้าน เพศ อายุ อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และสถานภาพครอบครัว

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ ดังนี้  
ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่ม เมื่อคนมีการศึกษาสูงขึ้นตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีโอกาสที่จะซื้อประกันชีวิตเพิ่มมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ สนธิไทย (2552) ซึ่งสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินแบบประกันชีวิต คือ เมื่อระดับการศึกษาสูงขึ้นคนจะตัดสินใจออมแบบประกันชีวิต ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของไพริน ศิริพงษ์ศักดิ์ (2546) ซึ่งสรุปว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพราชการ เครื่องหมายหน้าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอาชีพราชการเป็นบวก แสดงว่าอาชีพราชการมีโอกาสตัดสินใจซื้อประกันชีวิตเพิ่มมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้างทั่วไป แม่บ้าน ฯลฯ เนื่องจากอาชีพราชการมีความมั่นคงด้านรายได้มากกว่าเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นๆ

อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เครื่องหมายหน้าสัมประสิทธิ์ของอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เป็นบวก แสดงว่า มีโอกาสที่จะตัดสินใจซื้อประกันชีวิตเพิ่มมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆเช่น รับจ้างทั่วไป แม่บ้าน ฯลฯ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพินดา หาญจริง (2549) ซึ่งสรุปว่า ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

รายได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่ม แสดงว่าเมื่อประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นหนึ่งบาทต่อเดือน โอกาสที่จะซื้อประกันชีวิตจะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 0.628 เนื่องจากการมีรายได้สูงขึ้นก็เท่ากับเพิ่มความสามารถในการใช้จ่ายได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอิทธิพลของรายได้ คุณภาพของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อเส้นความพอใจตัดกับเส้นงบประมาณ ณ จุดคุณภาพจะทำให้ผู้บริโภคได้รับความพอใจสูงสุด ในการจัดสรรงบประมาณที่ตนถืออยู่ เพื่อซื้อสินค้าและบริการต่างๆ และคุณภาพจะเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง เมื่อมีรายได้สูงขึ้นการบริโภคจะสูงตามไปด้วยจนกว่าจะเกิดคุณภาพอีกครั้ง และการบริโภคตามทฤษฎีวงจรชีวิตของการบริโภคนั้น เมื่อคนอยู่ในช่วงวัยทำงานจะสามารถหารายได้เพื่อใช้จ่ายในการบริโภคและการออม เมื่อเข้าสู่วัยเกษียณอายุคนจะมีรายได้ลดน้อยลงเรื่อยๆ จนกระทั่งไม่มีรายได้ ดังนั้น ผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทฤษฎีวงจรชีวิตของการบริโภค ซึ่งหมายความว่า คนที่มีรายได้ในช่วงวัยทำงานจะมีการออมเงินเพื่อเก็บไว้ใช้ในยามจำเป็นและในยามเกษียณอายุ หรือเมื่อมีรายได้มากขึ้นจะต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้นด้วย โดยมี การซื้อประกันชีวิตแบบสำหรับลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและแบบออมทรัพย์ซึ่งเป็นการออมเงินในระยะยาวอีกด้วย ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพินดา หาญจริง (2549) และอรอนงค์ สนธิไทย (2552) ซึ่งสรุปว่า รายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการทำประกันชีวิต แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ไพริน ศิริพงษ์ศักดิ์ (2546) สรุปว่า รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาแนวทางสำหรับการส่งเสริมให้ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่ม เสนอได้ดังนี้

5.3.1 การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตเพิ่ม มีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งคนที่มีการศึกษาสูงขึ้นไปมีโอกาสในการหารายได้ในอนาคตมากกว่าคนที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการทำประกันชีวิต สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เช่น ในมหาวิทยาลัย ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น โดยจัดในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้ส่วนลดจากค่าคอมมิชชั่นในปีแรก หรือการแถมประกันแบบอนุสัญญาเพิ่มเติม 1 ปี เป็นต้น เพื่อแรงจูงใจในการซื้อประกันชีวิตเพิ่ม

5.3.2 อาชีพราชการและอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า มีความสัมพันธ์กับการซื้อประกันชีวิตเพิ่ม ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการทำประกัน

ชีวิตหรือจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการซื้อประกันชีวิตเพิ่มให้กับกลุ่มอาชีพเหล่านี้ให้มากขึ้น โดยเฉพาะตลาดในองค์กรราชการและในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวค้าขาย

5.3.3 การซื้อประกันชีวิตเพิ่มมีความสัมพันธ์กับรายได้ ถ้าภาครัฐรักษาเสถียรภาพของเศรษฐกิจได้และมีการส่งเสริมการจ้างงานสร้างรายได้ให้กับประชาชน ซึ่งจะทำให้คนมีโอกาสในการหารายได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกับประชาชนกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ต่อเดือน ก็จะมีโอกาสซื้อประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น เพราะการส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้นยังจะได้ผลประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจในระดับจุลภาคและมหภาค

5.3.4 ภาครัฐและบริษัทประกันชีวิตควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ให้ความคุ้มครองหลากหลายรวมอยู่ในกรมธรรม์เดียวกัน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการในการซื้อประกันชีวิตเพิ่มของประชาชนในวัยสูงวัยให้มากขึ้น เช่น การคุ้มครองสุขภาพและคุ้มครองโรคร้ายแรง ถ้าประชาชนซื้อประกันชีวิตมากขึ้นจะทำให้รัฐสามารถลดภาระด้านค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลและภาระด้านอื่นๆ ได้อีกด้วย

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ความพอใจด้านการบริการของบริษัทประกันชีวิต ตัวแทน แบบประกันชีวิตที่ถือครองอยู่ จำนวนวงเงินความคุ้มครองชีวิต และเบี้ยประกันที่ชำระต่อปี ของกลุ่มตัวอย่าง

5.4.2 ควรศึกษานอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือในจังหวัดต่างๆ ซึ่งอาจเป็นกรณีศึกษาของจังหวัดใหญ่ๆ เช่น เชียงใหม่ สงขลา นครราชสีมา เป็นต้น เพราะจังหวัดใหญ่ ประชากรอาศัยอยู่จำนวนมากและมีการจ้างงานมากกว่าจังหวัดเล็กๆ จึงทำให้มีโอกาสในการซื้อประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น