

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันโรคร้ายแรงของผู้ซื้อประกันภัย และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันกับการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงของผู้ซื้อประกัน โดยทำการศึกษาจากผู้ซื้อที่ทำประกันภัยโรคร้าย และอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และทำประกันกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ บริษัท AIA ประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ และจากบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากแบบสอบถามของผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง จำนวน 300 คน จากทั้ง 3 บริษัทดังกล่าว มีข้อสรุป และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปสามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกันภัยมีอาชีพ รับจ้างมากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท สำหรับอัตราเบี้ยประกันภัยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท มีทุนประกันภัยมากกว่า 300,000 บาท และผู้ซื้อประกันภัยส่วนใหญ่มีบุคคลที่อยู่ในวัยพึ่งพา (เด็กและคนชรา) ที่ต้องรับผิดชอบจำนวน 2 คน นอกจากนี้ผู้ซื้อประกันภัยส่วนใหญ่ยังไม่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมาก่อนด้วย ซึ่งไม่เคยมีญาติพี่น้องที่เคยป่วยเป็นโรคร้ายแรง และไม่เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง สำหรับความน่าเชื่อถือของตัวแทนมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันโรคร้ายแรงหรือไม่นั้น ผู้ซื้อประกันภัยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตัวแทนที่น่าเชื่อถือนั้นมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยมาก นอกจากนี้ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยก็มีผลในการตัดสินใจทำประกันภัยโรคร้ายแรงเช่นกัน ในส่วนของเหตุผลที่ทำให้ผู้ซื้อประกันตัดสินใจทำประกันภัยโรคร้ายแรงนั้น เนื่องจากต้องการมีวงเงินไว้รักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วยมากที่สุด และผู้ประกันภัยที่ตัดสินใจทำประกันภัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงอยู่ในระดับมาก

### 5.1.2 สรุปผลการศึกษาวเคราะห์โรคร้ายที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยโรคร้ายแรง

จากผลการวิเคราะห์โรคร้ายที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันโรคร้ายแรง โดยใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติ แบบ โคว์-แอสควร์ สรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง นั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทั่วไปของผู้ซื้อประกัน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเพศ ปัจจัยทางด้านอายุ ปัจจัยทางด้านสถานภาพ ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา ปัจจัยทางด้านอาชีพ ปัจจัยทางด้านรายได้ ปัจจัยทางด้านอัตราเบี้ยประกัน ปัจจัยทางด้านจำนวนครั้งที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมาก่อน ปัจจัยทางด้านการมีญาติพี่น้องที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรง ปัจจัยทางด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน ที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันโรคร้ายแรง ปัจจัยทางด้านชื่อเสียงของบริษัทประกันต่อการตัดสินใจทำประกันภัย ปัจจัยทางด้านเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจทำประกันภัย และปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง ซึ่งพฤติกรรมการซื้อประกันภัยซึ่งพิจารณาจากจำนวนทุนประกันภัยนั้น จะมีความแตกต่างกันเมื่อผู้ซื้อประกัน มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และปัจจัยดังกล่าวข้างต้นที่แตกต่างกัน สำหรับเหตุผลที่ทำให้ปัจจัยทั่วไปของผู้ซื้อประกันภัยมีความแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันโรคร้ายแรง จำแนกตามเพศ อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีภาวะเสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรงมากกว่าเพศชาย อาทิเช่น โรคมะเร็งปากมดลูก โรคมะเร็ง เต้านม เป็นต้น ซึ่งโรคเหล่านี้จะเกิดเฉพาะในผู้หญิงและมีโอกาสที่เกิดขึ้นสูงจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้หญิงมีความเสี่ยงที่จะมีโอกาสเป็นโรคร้ายแรงมากกว่าผู้ชายทำให้มีการทำประกันโรคร้ายแรงมากกว่า โดยทั้งเพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่ทำทุนประกันอยู่ที่มากกว่า 300,000 บาท

2) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามอายุ อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งเป็นวัยอยู่ในช่วงทำงาน อาจเกิดจากภาวะการทำงานที่ค่อนข้างหนัก การที่ทำประกันภัยโรคร้ายแรงไว้ก่อนจึงเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงได้มั่นใจว่าเมื่อเจ็บป่วยด้วยโรคร้ายแรงแล้วจะได้มีเงินในการรักษาพยาบาล เมื่อทำงานไม่ได้ ซึ่งจะมีทุนประกันมากกว่า 300,000 บาท และที่สำคัญในช่วงวัยนี้เป็นวัยที่มีรายได้อยู่ในระดับที่พร้อมสำหรับการใช้จ่ายที่มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นวัยที่มีครอบครัว และมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมพร้อม หากในอนาคตเกิดป่วยเป็นโรคร้ายแรงจะได้ไม่เกิดผลกระทบต่อคนในครอบครัว

3) พฤติกรรมของผู้ซื้อต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามสถานภาพ อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งสังคมไทยแต่ดั้งเดิมแล้วการอยู่กันเป็นครอบครัวใหญ่ทำให้รู้สึกว่ามีคนคอยดูแล มีคนคอยห่วงใย ดังนั้นผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงที่มีสถานภาพสมรสจึงตัดสินใจทำประกันโรคร้ายแรงมากกว่าคนโสด เพราะเมื่อเวลาเจ็บป่วยไม่สบายจะได้ไม่เป็นภาระของคนในครอบครัว และมีเงินค่ารักษาพยาบาลสำหรับตนเอง ผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงทั้งสถานภาพสมรสและโสดมีทุนประกันมากกว่า 300,000 บาท

4) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามระดับการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่มีการศึกษาค่อนข้างสูงคืออยู่ในระดับมากกว่าปริญญาตรี เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีความรู้ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการทำประกันโรคร้ายแรงและต้องทำงานหนัก ต้องใช้ทั้งสมองและแรงงาน จึงมีภาวะเสี่ยงที่จะเป็นโรคร้ายแรง จึงทำให้มีการทำประกันภัยโรคร้ายแรงกันมากขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันในการรักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บป่วย และเป็นมรดกให้กับลูกหลานหากต้องเสียชีวิต

5) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามอาชีพ อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่งเป็นอาชีพที่มีรายได้ระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ดังนั้นการทำประกันภัยโรคร้ายแรงจึงเป็นเหมือนหลักประกันให้กับชีวิตที่มีความมั่นคงในการที่จะมีเงินใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อไม่สบาย อีกทั้งสวัสดิการในการรักษาพยาบาลของบริษัทเอกชนทั่วไป ก็ไม่ได้ดีมากเหมือนข้าราชการ ทำให้ถ้าป่วยเป็นโรคร้ายแรงจะต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วนต่างมาก

6) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท อาจเป็นเพราะรายได้ที่สูงและระดับการศึกษาของผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่มากกว่าปริญญาตรี ดังนั้นการทำงานย่อมมีรายได้ค่อนข้างสูง และมีการป้องกันและดูแลสุขภาพไม่ให้เป็นโรคร้ายแรง หรือหากความมั่นคงให้กับชีวิตโดยส่วนใหญ่จึงซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงไว้

7) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันโรคร้ายแรง จำแนกตามอัตราเบี้ยประกัน อาจเนื่องมาจากอัตราเบี้ยประกันส่วนใหญ่อยู่ที่อัตราเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000-30,000 บาท และทุนประกันมากกว่า 300,000 บาท มากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงต้องการความคุ้มครองที่สูง แต่ชำระค่าเบี้ยประกันน้อยๆ เพื่อจะได้ไม่เป็นภาระในด้านของค่าใช้จ่ายของตนเองในอนาคต

8) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรง อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่ยังไม่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมีจำนวนมากที่สุด อาจเนื่องมาจากยังไม่ทราบว่ามีการประกันภัยโรคร้ายแรงนี้อยู่ แต่หากเคยทำมาแล้วในครั้งต่อไปจะเลือกซื้อความคุ้มครองที่มากขึ้น

9) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามเคยมีญาติพี่น้องที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรง อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีญาติพี่น้องที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรงมากที่สุด และมีทุนประกันมากกว่า 300,000 บาท ซึ่งเป็นทุนประกันที่พอส่งได้ และเห็นความสำคัญของการทำประกันโรคร้ายแรงจึงซื้อไว้เบื้องต้นไม่มากนัก

10) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามเคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันภัยไม่เคยทำงานที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง เป็นกลุ่มที่ทำประกันโรคร้ายแรงมากที่สุด อาจเป็นเนื่องจากกลุ่มเหล่านี้ส่วนใหญ่มีความรู้สูง และมีรายได้มาก จึงกลัวที่จะป่วยด้วยโรคร้ายแรง เพราะค่าใช้จ่ายในการรักษาสูง

11) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามความน่าเชื่อถือของตัวแทน ที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยโรคร้ายแรง อาจเนื่องมาจากผู้ซื้อประกันโรคร้ายแรง พิจารณาความน่าเชื่อถือของตัวแทนว่ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงมากที่สุด เนื่องจากถ้าตัวแทนมีความน่าเชื่อถือมากเท่าไร เหมือนเป็นหลักประกันและสร้างความอุ่นใจในการทำประกันภัยโรคร้ายแรงว่า ได้การคุ้มครองที่ดี ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและข้อมูลที่ถูกต้องในการทำประกันภัยโรคร้ายแรง เพราะเลือกทำกับมืออาชีพในธุรกิจ

12) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตามชื่อเสียงของบริษัทประกันต่อการตัดสินใจทำประกันภัย อาจเนื่องมาจากการตัดสินใจซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงผู้ซื้อประกันภัยส่วนใหญ่พิจารณาถึงชื่อเสียงของบริษัทว่ามีความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ซื้อประกันภัยพิจารณาซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง

13) พฤติกรรมของผู้ซื้อประกันต่อการซื้อรูปแบบประกันภัยโรคร้ายแรง จำแนกตาม เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจทำประกันภัยโรคร้ายแรง อาจเนื่องมาจากการตัดสินใจซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงผู้ซื้อประกันภัยส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยสาเหตุเพื่อต้องการมีเงินไว้รักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วยมากที่สุด เนื่องจากค่ารักษาพยาบาลของโรคร้ายแรงต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง และต้องใช้

ระยะเวลาในการรักษานาน ดังนั้นเพื่อความสบายใจในค่ารักษาพยาบาลในอนาคตจึงตัดสินใจทำประกันไว้ก่อน

### 5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่ได้จัดกลุ่มโดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regressions Analysis)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regressions Analysis) สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลกระทบต่อทุนประกันของผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเพศ (N) ปัจจัยทางด้านอายุ (A) ปัจจัยทางด้านสถานภาพ (HR) ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา (E) และปัจจัยทางด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง (U) ทั้งหมดเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับจำนวนทุนประกันของผู้ซื้อ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงมีความเสี่ยงในการเป็นโรคร้ายแรงมากกว่าเพศชายจึงทำให้เพศหญิงมีการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงมากกว่าเพศชาย สำหรับปัจจัยทางด้านอายุนั้นเมื่อผู้ซื้อประกันมีอายุเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้เพิ่มจำนวนทุนประกันมากขึ้นด้วย เนื่องจากเมื่อผู้ซื้อประกันภัยมีอายุมากขึ้น จึงเป็นกังวลเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายมากขึ้นด้วย สถานภาพสมรสก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงคิดว่ายังมีภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวค่อนข้างมาก การทำประกันภัยโรคร้ายแรงจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยแบ่งเบาภาระเรื่องเงินเมื่อยามเจ็บป่วย ปัจจัยด้านระดับการศึกษานั้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำประกันโรคร้ายแรงมากเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ต้องทำงานที่ค่อนข้างเครียด และพักผ่อนน้อย ความเคร่งเครียดเป็นบ่อเกิดของโรคร้ายแรงจึงทำให้มีการเลือกซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง สำหรับปัจจัยทางด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง นั้นผู้ซื้อประกันที่เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรงจะมีจำนวนทุนประกันสูงกว่าผู้ซื้อประกันที่ไม่เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง เนื่องจากผู้ซื้อประกันภัยที่เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง อาจเคยได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรงดังกล่าว จึงให้ความสำคัญกับจำนวนทุนประกันในระดับสูงมากกว่าจำนวนทุนประกันในระดับปานกลาง หรือต่ำ และสำหรับปัจจัยทางด้านความพึงพอใจนั้นผู้ซื้อประกันที่มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1 ระดับ จะทำให้จำนวนทุนประกัน เพิ่มขึ้น เนื่องจากว่าซึ่งอาจเนื่องจากผู้ซื้อประกันที่มีความพึงพอใจในการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงในระดับสูง มีทัศนคติทางด้านบวกกับการทำประกันภัย และยังมีการได้เพียงพอสำหรับทำประกันภัยด้วย นอกจากนี้อาจคิดว่าจะได้มีเงินไว้รักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วย โดยที่ไม่ต้องเดือดร้อน

#### 5.1.4 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันกับการซื้อประกันโรคร้ายแรง

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจากบริษัทประกันกับการซื้อประกันโรคร้ายแรง สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยหลักทั้ง 5 ด้าน ที่มีผลต่อการซื้อประกันโรคร้ายแรงของผู้ซื้อประกันภัย โดยเรียงจากความพึงพอใจของผู้ซื้อประกันสูงสุด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกัน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยของปัจจัยหลักทั้ง 5 ปัจจัยแล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งของบริษัทที่ผู้ซื้อประกันต้องการให้สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม โดยมีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมาคือจำนวนสาขาที่ให้บริการต้องมีมาก ปัจจัยทางด้านบุคลากรผู้ซื้อประกันภัยมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเบิกค่ารักษาพยาบาลสูงสุด รองลงมาคือความพึงพอใจทางการบริการหลังการขายที่ประทับใจของพนักงานของบริษัทประกันภัย ปัจจัยทางด้านอัตราเบี้ยประกัน ผู้ซื้อประกันภัยมีความพึงพอใจทางด้านเบี้ยประกันไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่อาจได้รับมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยทางด้านทางเลือกในการชำระเบี้ยประกันหลายวิธี ทั้งรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน และรายเดือน ปัจจัยทางด้านกระบวนการผู้ซื้อประกันภัยมีความพึงพอใจทางการบริการให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล 24 ชั่วโมงมากที่สุด รองลงมาคือการมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และปัจจัยทางด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ซื้อประกันภัยมีความพึงพอใจทางการให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าเดิมที่เคยทำประกันภัยโรคร้ายแรงมาก่อน เช่น ส่วนลดมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยทางการมีพนักงานของบริษัทประกันภัยออกไปแนะนำข้อมูลต่างๆ ให้กับผู้ซื้อประกันภัยได้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการซื้อประกันภัยโรคร้ายแรง

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) จากการศึกษา พบว่าปัจจัยทางด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ซื้อประกัน ซึ่งเพศต่างกันจะมีทุนประกันที่แตกต่างกัน และเพศชายเป็นเพศที่มีทุนประกันภัยที่ต่ำกว่าเพศหญิง ดังนั้น ควรมีการให้ความรู้และคำแนะนำในด้านของค่ารักษาพยาบาล รวมทั้งการชี้ให้ทราบถึงความสำคัญ of ค่าเงินที่ลดลงในอนาคต จะทำให้ทุนประกันภัยโรคร้ายแรงที่ไว้มีมูลค่าที่น้อยลงในอนาคต ดังนั้นเพื่อให้มูลค่าของทุนประกันโรคร้ายแรงไม่ลดลง จึงควรที่จะมีการซื้อทุนประกันภัยโรคร้ายแรงเพิ่มขึ้น ก็จะสามารถช่วยให้เพศชายหันมาสนใจซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงมากขึ้นและเพิ่มทุนประกันภัยมากขึ้นด้วย

2) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ นั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางผู้ซื้อประกันภัย ซึ่งในผู้สูงอายุจะซื้อประกันภัยที่มีทุนประกันภัยจำนวนสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยซื้อประกันภัย ดังนั้นควรมีการส่งเสริมและทำให้ผู้ที่มีอายุน้อยได้ทราบถึงข้อได้เปรียบในด้านอายุว่า หากผู้เอาประกันภัยมีอายุน้อย ในการสมัครทำประกันภัยโรคร้ายแรงในช่วงที่อายุน้อยจะทำให้จ่ายเบี้ยประกันภัยในอัตราที่น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก ดังนั้นการให้ข้อมูลทางด้านของอัตราเบี้ยประกันภัยที่ชัดเจนขึ้น จะทำให้ผู้ที่มีอายุน้อยหันมาทำประกันภัยมากขึ้นและเพิ่มทุนประกันภัยมากขึ้นด้วย

3) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านสถานภาพ นั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางผู้ซื้อประกันภัย ซึ่งในผู้ซื้อประกันภัยที่มีสถานภาพ โสดจะมีทุนประกันภัยจำนวนน้อยกว่าผู้ซื้อประกันภัยที่มีสถานภาพสมรส ดังนั้นควรชี้ให้คนโสด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการที่ต้องดูแลตนเองในฐานะของคนโสด หากเกิดโรคร้ายแรงขึ้น ค่ารักษาพยาบาลคือสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องใช้ในการรักษาและสำหรับจ้างผู้ที่จะต้องดูแล ในช่วงที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนโสด ยังไม่มีใครที่จะมาช่วยรองรับปัญหาในอนาคตได้ จึงจำเป็นต้องป้องกันและช่วยเหลือตนเองให้ดีที่สุด โดยไม่เป็นภาระของใครในอนาคต จะทำให้ผู้ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงที่มีสถานภาพโสดหันมาซื้อทุนประกันภัยโรคร้ายแรงในทุนประกันสูงขึ้น

4) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการเคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง นั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางผู้ซื้อประกันภัย ซึ่งในผู้ซื้อประกันภัยที่ไม่เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรงจะมีทุนประกันภัยจำนวนน้อยกว่าผู้ซื้อประกันภัยที่เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง ดังนั้นควรมีการให้คำแนะนำในด้านของความสำคัญเกี่ยวกับความเสี่ยงของโอกาสในการเกิดโรคร้ายแรงว่ามีโอกาสเกิดขึ้นสูง เป็นโรคร้ายที่อยู่ใกล้ตัว เพราะไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะผู้ที่มีความเสี่ยงทางด้านของสภาพแวดล้อมการทำงานเท่านั้น ทั้งสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัย สภาพภูมิอากาศ กรรมพันธุ์ การดูแลสุขภาพหรือแม้แต่

อาหารที่บริโภคในแต่ละวัน ก็มีโอกาที่จะทำให้เกิดโรคร้ายแรงได้ทั้งสิ้น ดังนั้นการให้ข้อมูลที่มากขึ้นจะทำให้ ผู้ซื้อประกันภัยที่ไม่เคยทำงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการเป็นโรคร้ายแรง ซื้อประกันภัยโรคร้ายแรงในทุนประกันที่มากขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเลือกเพียง 300 ราย ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ซื้อทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากมีเวลาจำกัด การศึกษาในครั้งต่อไปหากมีเวลาในการศึกษานานกว่านี้ เห็นว่าอาจจะเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาให้มากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุม และได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และอาจจะเพิ่มสถานที่เก็บข้อมูลให้มากยิ่งขึ้น
- 2) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป กับปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการซื้อของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านอื่น ๆ เช่น พฤติกรรมการซื้อ และอาจใช้โมเดลการวิเคราะห์ในแบบอื่น ๆ ด้วย เช่น แบบจำลองโลจิต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์กับผู้ประกอบการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจด้านการประกันต่อไป