

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้เอาประกันขาดส่งเบี้ยประกันของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาวิจัยเฉพาะผู้ขอเอาประกันชีวิตรายสามัญ (Ordinary life Insurance) ที่ขาดส่งเบี้ยประกัน จำนวน 100 คน โดยสุ่มจาก ประชากรที่ขาดส่งเบี้ยประกันในปี พ.ศ. 2542 ซึ่งมีสถิติสูงสุดรวมทั้งสิ้น 866 คน และนำแบบสอบถาม (Questionnaire) ไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลจากการศึกษามาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้เอาประกันเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต : กรณีศึกษาบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต ซึ่งตัวอย่างเพื่อทำการสอบถามและสัมภาษณ์ จำนวน 100 คน ดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 54 เป็นเพศหญิงร้อยละ 46 การที่ผู้เอาประกันเพศชายเลิกส่งเบี้ยประกันมากกว่าเพศหญิงอาจเป็นเพราะเพศชายมีภาระในความดูแลรับผิดชอบมากกว่าเพศหญิง

(2) กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และ 41 - 50 ปีเท่ากัน คือร้อยละ 32 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยทำงานเลิกส่งเบี้ยประกันมากกว่าวัยอื่น ๆ อาจเนื่องจากมีภาระรับผิดชอบหลายอย่าง

(3) กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสแล้วร้อยละ 58 เป็นโสดร้อยละ 32 เป็นม้ายร้อยละ 6 และหย่าร้างร้อยละ 4 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ที่มีครอบครัวจะต้องรับภาระหลายประการด้วยกันจึงส่งผลให้เลิกส่งเบี้ยประกัน

(4) ระดับการศึกษาพบว่ามีการศึกษา ระดับ ปวช. / ปวส. มากที่สุดถึงร้อยละ 36 รองลงมาคือปริญญาตรีร้อยละ 22 ระดับประถมศึกษาร้อยละ 18 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 14 และมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 10 ตามลำดับ

(5) กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมากที่สุดถึงร้อยละ 30 รองลงมาคือ ค้าขายร้อยละ 24 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และทำธุรกิจส่วนตัว จำนวนเท่ากันคือ

ร้อยละ 10 เป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันร้อยละ 8 มีอาชีพอิสระร้อยละ 6 และเป็นลูกจ้างบริษัทที่เป็นสถาบันการเงินร้อยละ 2 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีรายได้ไม่แน่นอนมักจะเลิกส่งเบี้ยประกันมากกว่ากลุ่มอื่น

(6) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 4,000 – 6,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ 8,001–10,000 บาทร้อยละ 26 รายได้ 10,001 – 15,000 บาทร้อยละ 16 รายได้ 6,001 – 8,000 บาท ร้อยละ 14 และมี รายได้มากกว่า 20,000 บาทร้อยละ 4 แสดงให้เห็นว่ายังมีรายได้น้อยโอกาสที่จะเลิกส่งเบี้ยประกันก็มีมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

(7) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 38 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาทร้อยละ 36 รายได้ 15,001 – 20,000 บาทร้อยละ 10 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทร้อยละ 8 และมีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท เท่ากันคือร้อยละ 4 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ารายได้ยิ่งสูงโอกาสที่จะเลิกเอาประกันยิ่งมีน้อย

(8) สถานภาพครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นหัวหน้าครอบครัวร้อยละ 46 เป็นคู่สมรสและบุตร / ธิดา จำนวนเท่ากันคือร้อยละ 26 และเป็นญาติร้อยละ 2 ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีส่วนทำให้หัวหน้าครอบครัวมีภาระต้องรับผิดชอบมากจึงส่งผลให้ เลิกเอาประกัน

(9) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนคนที่อยู่ในความรับผิดชอบของครอบครัว พบว่ามีจำนวนคน 1 – 3 คน มากที่สุดถึงร้อยละ 60 รองลงมาคือ 4 – 6 คนร้อยละ 36 และ 7 – 8 คน และมากกว่า 9 คน เท่ากันคือร้อยละ 2 ตามลำดับ

### 5.1.2 การทำประกันชีวิต

(1) กลุ่มตัวอย่างมีกรมธรรม์ประกันชีวิต กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต เพียง 1 กรมธรรม์ร้อยละ 86 และมี 2 กรมธรรม์ร้อยละ 14

(2) การมีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทอื่นนั้น พบว่า ไม่มีถึง ร้อยละ 90 มี 1 กรมธรรม์ร้อยละ 8 มี 2 กรมธรรม์ร้อยละ 2

(3) วงเงินเอาประกันกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต อยู่ระหว่าง 50,000 – 100,000 บาท มากที่สุด ถึงร้อยละ 74 วงเงิน 100,001 – 200,000 บาทร้อยละ 22 และวงเงิน 200,001 – 300,000 บาทร้อยละ 4

(4) จำนวนเบี้ยประกันที่ต้องส่งต่อปี อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 74 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 20 จำนวน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 4 และ 40,001 – 50,000 บาทร้อยละ 2 ตามลำดับ

(5) จำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ของครอบครัว พบว่า มีเพียง 1 กรรมธรรม์ ถึงร้อยละ 60 มี 2 กรรมธรรม์ร้อยละ 28 มี 3 กรรมธรรม์ และ 4 กรรมธรรม์ เท่ากันคือร้อยละ 6 ตามลำดับ

(6) จำนวนแบบประกันที่ซื้อกับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต ที่ซื้อเพียง 1 แบบ มีถึงร้อยละ 86 รองลงมาคือ 2 แบบร้อยละ 10 และ ซื้อทั้ง 3 แบบมีร้อยละ 4

(7) แบบประกันที่ซื้อเป็นแบบตลอดชีพมากที่สุดร้อยละ 84 และแบบสะสมทรัพย์ร้อยละ 10 และแบบชั่วระยะเวลาร้อยละ 2

(8) การมีกรรมธรรม์ประกันภัยด้วยหรือไม่ นั่นกลุ่มตัวอย่างบอกว่าไม่มีถึงร้อยละ 80 และมี ร้อยละ 20

(9) จากแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 64 ของผู้เอาประกันภัยไม่ต้องการซื้อกรรมธรรม์เพิ่มในอนาคตและร้อยละ 22 ของผู้เอาประกันภัยมีความต้องการที่จะซื้อกรรมธรรม์เพิ่มในอนาคต และไม่แน่ใจร้อยละ 14

### 5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต

ปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้เอาประกันเลิกส่งเบี้ยประกันชีวิต เมื่อพิจารณาในภาพรวมทุกปัจจัย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่ามีรายละเอียด ดังนี้

#### (1) สิ่งกระตุ้นทางการตลาด

สิ่งกระตุ้นทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13 ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07

#### (2) สิ่งกระตุ้นอื่นๆ

อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 โดยมีสิ่งกระตุ้น ที่เป็นสภาพทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14 สภาพทางเทคโนโลยี

อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12 และสังคมและการเมือง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21

(3) ความรู้สึกนึกคิด

อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20 เมื่อพิจารณาใน รายละเอียด พบว่าปัจจัยทางด้านสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20 ปัจจัยด้านจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20

(4) กระบวนการตัดสินใจ

อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25 เมื่อพิจารณาใน รายละเอียด แต่ละปัจจัย พบว่า การรับรู้ถึงปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 การค้นคว้าข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29 การประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.35 ความรู้สึกต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.24 พฤติกรรมก่อนการซื้อ อยู่ใน ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.19 การตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17 พฤติกรรมการใช้ซื้ออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21

5.1.4 ข้อเสนอแนะจากผู้เอาประกัน

การศึกษาได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจประกันได้ ผู้เอาประกันมีข้อเสนอแนะและข้อแนะนำดังนี้

(1) ความเหมาะสมของเบี้ยประกัน

ผู้เอาประกันยังเห็นว่าเบี้ยประกันยังสูงอยู่ ควรลดเบี้ยประกันชีวิตและเบี้ยประกันสุขภาพให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

(2) ความจำเป็นของสัญญาเพิ่มเติม

ผู้เอาประกันเห็นว่าสัญญาเพิ่มเติม เช่นค่ารักษาพยาบาล มีความจำเป็นมาก เพราะเบิกจากที่อื่น ไม่ได้ และผู้เอาประกันเห็นว่าเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้ตัดสินใจ ทำประกันชีวิต

## (3) ความสำคัญและคุณภาพของตัวแทน

ผู้เอาประกันเห็นว่าตัวแทนของบริษัทควรปรับปรุงทางด้านบุคลิกลักษณะ การพูดจา การแต่งกายที่สุภาพและดูดี และควรมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ให้ชัดเจน รวมทั้งการให้บริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง

## (4) การมีกรมธรรม์คือการสร้างหลักประกันของครอบครัว

ผู้เอาประกันเห็นว่า การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสามารถสร้างความมั่นคงแก่ครอบครัว แต่เนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจจึงทำให้เลิกส่งประกัน

## (5) การเลือกบริษัทประกัน

ผู้เอาประกันเห็นว่า การมีกรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยในปัจจุบัน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนไทยเห็นประโยชน์ของการมีกรมธรรม์มากยิ่งขึ้น

## (6) แบบประกัน

ในการพิจารณาทำประกันผู้เอาประกันเห็นว่าระหว่างบริษัทของคนไทยและบริษัทต่างชาติ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจทำประกัน ส่วนใหญ่จะพิจารณาถึงความมั่นคงของบริษัท ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และการบริการของตัวแทน

## (7) แบบประกัน

ในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้เอาประกันให้ตามความสำคัญ ต่อแบบประกันที่มีผลตอบแทนสูง การชำระเบี้ยประกันไม่สูงมากนัก การขอคืนเงิน การเวนคืน ประกอบในการพิจารณา แต่ก็ควรจะเหมาะสมกับรายได้ด้วย

## 5.1.5 ข้อเสนอแนะ

(1) ผลการศึกษาที่ได้รับครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า ผู้เอาประกันประสงค์ที่จะให้บริษัทสนับสนุน และส่งเสริมความรู้ เพื่อให้ตัวแทนมีคุณภาพมากที่สุด การที่เป็นบริษัทต่างชาติหรือไม่นั้นเป็นข้อพิสูจน์ได้อย่างหนึ่งว่า ผู้เอาประกันมิได้คำนึงถึงเลย ในทางตรงกันข้ามจะมองเฉพาะด้านการให้บริการ เป็น

หลัก แม้ว่าอัตราเบี้ยประกันของบริษัทออกจะสูงไปบ้างแต่การมีตัวแทนที่คุณภาพ มีจรรยาบรรณต่อ อาชีพตัวแทนแล้ว ทำให้ประชากรลดความใส่ใจด้านเบี้ยประกันลงบ้าง

(2) รัฐบาลควรให้ความสำคัญของจำนวนเงินเบี้ยประกันที่นำไปลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เพิ่มขึ้นกว่าปัจจุบันที่กำหนดไว้ 10,000 บาท ทั้งนี้เพราะการทำประกันนั้นถือเป็นการออมที่ ส่งผลดีต่อเงินทุนของประเทศ และจะทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศสูงขึ้น การออมนั้นก่อให้เกิด เสถียรภาพ ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ การควบคุมระดับเศรษฐกิจ ระดับการลงทุนของประเทศ ทั้งนี้ เพราะการออมมีผลให้กำลังการผลิตส่วนหนึ่งถูกปลดปล่อยจากการผลิตสินค้าเพื่อบริโภค ให้ประเทศ ได้ผลิตสินค้าและบริการขึ้นในอนาคต ดังนั้นการประกันชีวิตจึงเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการนโยบาย การผลิตเป็นการลงทุนทางอ้อมและเป็นประโยชน์มหาศาลต่อชาติ หากประชาชนให้ความสนใจถือ กรมธรรม

(3) ปัจจุบันรัฐบาลยังไม่สนับสนุนให้ประเทศไทย ได้เปิดบริษัทประกันแบบเสรี เหมือนเช่น กับประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย ยังมีการควบคุมดูแลและกำกับ แต่สถานการณ์การแข่งขันในตลาด โลกในปัจจุบันนี้ เปลี่ยนแปลงไปมาก นโยบายรัฐจึงไม่สอดคล้องกับภาวะการณ์ดังกล่าว รัฐควรได้ เปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรี และเปิดโอกาสให้แข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นด้วย

(4) ด้านการศึกษา รัฐบาลควรให้ความสนใจในการผลิตบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกัน ให้มาก โดยสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาในทุกระดับ ได้เรียนรู้ถึงความสำคัญและความจำเป็น ใน การทำประกันชีวิตที่จะเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และประเทศชาติโดยรวม

(5) บริษัทประกัน ควรได้สร้างภาพพจน์ที่ดี สร้างความมั่นใจต่อประชาชน โดยการสรรหา นักบริหารมืออาชีพเข้ามาบริหารงานประกันให้ก้าวหน้า รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของบริษัทให้เกิด ความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และประการสำคัญ บริษัทควรให้ความสนใจ ในด้านการ ประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนโดยผ่านสื่อต่างๆ

(6) บริษัทประกันทุกบริษัท ควรร่วมมือกับกรมประกันภัย ในการส่งเสริมด้านการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่างๆ นอกจากนี้ ควรได้ร่วมมือกัน ในการวางมาตรการควบคุม จรรยาบรรณของตัวแทนขายประกันให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยทำการตรวจสอบ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด