



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา

Public Opinion towards Life Insurance Case study Songkhla Province, Thailand

มนีรัตน์ รัตนพันธ์^{1*}, ประสิทธิ์ รัตนพันธ์² และจักรพงษ์ พิสุทธิพันธ์³

Maneerat Rattanaphan^{1*}, Prasit Rattanaphan² and Jakkapong Pisuttipan³

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Professor, Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Assistant Professor Dr., Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University

³ นักศึกษา, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Student in Marketing Department, Hatyai Business School, Hatyai University

* Corresponding author, E-mail: maneerat@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ สํารวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาหาค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต (ร้อยละ 73.50) และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต (ร้อยละ 26.50)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่าสิ่งที่ต้องการได้รับจากการทำประกันชีวิตมากที่สุดคือ สวัสดิการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 55.10) สมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ทำประกันชีวิตทุกคน (ร้อยละ 55.10) และส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการบริการเพิ่มเติมจากการทำประกันชีวิต (ร้อยละ 89.80)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่อการประกันชีวิต (ร้อยละ 100) โดยส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตระดับน้อย (ร้อยละ 66.04) ซึ่งมีความคิดเห็นว่าการทำประกันชีวิตจะส่งผลกระทบต่อรายได้น้อย (ร้อยละ 56.60) และหากทำประกันชีวิตสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือมีเงินใช้จ่ายในครอบครัวยามเจ็บป่วยหรือทำงานไม่ได้ (ร้อยละ 30.19)

คำสำคัญ: ประกันชีวิต, ความคิดเห็น, จังหวัดสงขลา

Abstract

The purpose of this research was to study public opinion towards life insurance. It was a quantitative research. The data were collected by questionnaire from 400 people in Songkhla Province and data analysis with the statistical program for social science research that used descriptive statistic was the percentage. The results showed that respondent with life insurance policy (73.50%) and without life insurance policy (26.50%).



The respondents with life insurance policy have wanted to get the most from life insurance was medical welfare (55.10%), family members of the respondent did not make any life insurance (55.10%) and most of them do not need additional services from life insurance (89.80%).

The respondents without life insurance policy had a good feeling of life insurance (100 %), most of them had low level of knowledge about life insurance (66.04 percent), life insurance had low affect the income (56.60%) and the respondents need most from life insurance was having money in the family when sick or unable to work (30.19%).

Keywords: Life insurance, Opinion, Songkhla Province

บทนำ

มนุษย์ทุกคนเกิดมามีความต้องการความปลอดภัยในการใช้ชีวิต หากแต่ไม่มีใครหลีกเลี่ยงความเสียหายทั้งการเสียชีวิต หรือการสูญเสียอวัยวะและการสูญเสียรายได้ยามชรา โดยปัจจัยพื้นฐานด้านความปลอดภัยของมนุษย์ที่มนุษย์ทุกคนต้องการความปลอดภัยจากอันตรายทั้งต่อร่างกายและจิตใจ ต้องการความปลอดภัยในสุขภาพ รวมไปถึงความต้องการการปกป้องคุ้มครองชีวิตและการงาน (Holloway, J. Christopher, 2002) ธุรกิจประกันชีวิตจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญที่กระตุ้นให้ทุกคนเห็นความสำคัญของการป้องกันความเสี่ยงภัยมากกว่าการรอตั้งรับภัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างแน่นอน จากรายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี 2560 ได้แสดงรายงานจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตปี 2559 มีจำนวน 3,867,467 กรมธรรม์ ปี 2560 มีจำนวน 4,123,896 กรมธรรม์ เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.63 จำนวนเงินเอาประกันภัย ปี 2559 เป็นเงิน 4,628,049 ล้านบาท ปี 2560 เป็นเงิน 4,682,840 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.18 และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิทั้งหมด ปี 2559 มีมูลค่า 560,509 ล้านบาท ปี 2560 มีมูลค่า 591,411 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.51 (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2560) จากสถิติข้างต้นจะเห็นว่าธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตค่อนข้างสูง จึงเป็นสาเหตุหนึ่งของการเพิ่มขึ้นของจำนวนบริษัทประกันชีวิต และการแข่งขันของธุรกิจประกันภัยที่เพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกันประชาชนเริ่มให้ความสำคัญและยอมจ่ายเงินเพื่อประกันความเสี่ยงภัยให้แก่ตนเองมากยิ่งขึ้น

กลุ่มบริษัทเอไอเอ เป็นกลุ่มบริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มีบริษัทในเครือและสำนักงานสาขาใน 17 ประเทศทั่วเอเชียแปซิฟิก อาทิ ฮองกง ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย จีน เกาหลีใต้ ฟิลิปปินส์ ออสเตรเลีย อินโดนีเซีย ไต้หวัน เวียดนาม นิวซีแลนด์ มาเก๊าและบรูไน (กลุ่มบริษัทเอไอเอ, 2562) โดยบริษัทเอไอเอ ประเทศไทย นับเป็นบริษัทที่ให้บริการประกันชีวิต และการบริการทางการเงินที่ครบวงจร และบริษัท เอไอเอ จำกัด สำนักงานคุณสิริอนงค์ โหยประดิษฐ์ (หน่วยโชคลาก 1) ตั้งอยู่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้เล็งเห็นว่าสภาพการแข่งขันในปัจจุบันของธุรกิจประกันภัยเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก และผู้บริโภคมีความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น สำนักงานคุณสิริอนงค์ โหยประดิษฐ์ (หน่วยโชคลาก 1) จึงมีความต้องการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการประกันชีวิต เพื่อให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถือกรมธรรม์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยร่วมกับสำนักงานคุณสิริอนงค์ โหยประดิษฐ์ (หน่วยโชคลาก 1) ร่วมกันศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต เพื่อให้ภาคธุรกิจด้านการประกันชีวิตสามารถนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคได้เหมาะสมต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดสงขลาที่มีต่อการประกันชีวิต

ขอบเขตการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประกันชีวิต มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันชีวิต โดยเป็นประเด็นเนื้อหาที่บริษัท เอไอเอ จำกัด สำนักงานคุณสิริอนงค์ โหยประดิษฐ์ (หน่วยโชคลาภ 1) ต้องการค้นหาคำตอบ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ มุ่งศึกษาเฉพาะจังหวัดสงขลา
3. ขอบเขตด้านประชากร มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนในจังหวัดสงขลา

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันชีวิตและความคิดเห็น

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2562) กล่าวว่าไว้ว่าการประกันชีวิต เป็นวิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบภัยเหล่านั้นก็ได้รับเงินเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว รูปแบบของการประกันชีวิตมีหลายแบบ แต่ละแบบจะมีลักษณะความคุ้มครองและผลประโยชน์แตกต่างกันออกไป โดยแบบการประกันชีวิตพื้นฐานมีอยู่ 4 แบบคือ แบบตลอดชีพ แบบสะสมทรัพย์ แบบชั่วระยะเวลา และแบบเงินได้ประจำ นอกจากนี้การประกันชีวิตสามารถแยกออกได้เป็น 3 ประเภทคือ ประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม และประเภทกลุ่ม

วัตถุประสงค์ของการประกันภัย ได้แก่ เพื่อจัดหาเงินทุนสำหรับจุนเจือบุคคลที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อสะสมทรัพย์ และเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายและค่าทำศพ เป็นต้น

Fled M. P. Man (1971) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนจะแสดงความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไป การสำรวจความคิดเห็นจะมีประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การวางแผนการทำงานที่เป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Hurlock (1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่ขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลซึ่งจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือเหตุผลสนับสนุนความคิดเห็นนั้น ทั้งนี้ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม สภาพจิตใจ เป็นต้น



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา ซึ่งปี พ.ศ.2560 มีจำนวนประชากรจังหวัดสงขลา 1,424,230 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา, 2560) กลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ณ สถานที่ราชการ สถานประกอบการ แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภาระหนี้สิน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ได้แก่ (1) สิ่งที่ต้องการได้รับการทำประกันชีวิต (2) การทำประกันชีวิตของสมาชิกในครอบครัว (3) ท่านต้องการบริการใดเพิ่มเติมจากการทำประกันชีวิต โดยข้อคำถามมีลักษณะตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ (1) ความรู้สึกที่ท่านมีต่อการประกันชีวิต (2) ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตระดับใด (3) ถ้าท่านทำประกันชีวิตจะส่งผลกระทบต่อรายได้ระดับใด (4) ท่านมีความต้องการสิ่งใดหากประสงค์จะทำประกันชีวิต โดยข้อคำถามมีลักษณะตรวจสอบรายการ

การสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยผู้วิจัยร่วมกับบริษัท เอไอเอ จำกัด สำนักงานคุณสิริอนงค์ โหยประดิษฐ์ (หน่วยโซคลาก 1) สร้างขึ้น ส่วนใหญ่เป็นข้อคำถามที่บริษัทฯ ต้องการหาคำตอบเพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน ค่าการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามเท่ากับ .852 โดยตามเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยทางธุรกิจ ควรมีความเชื่อมั่นตั้งแต่ .70 ขึ้นไป และหากมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า .80 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือมาก (Sekaran, Uma and Bougie, Roger, 2010)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในงานสถิติเพื่อการวิจัย ด้วยค่าสถิติความถี่ และค่าร้อยละ



ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ตอบแบบสอบถามจำนวน 294 คน (ร้อยละ 73.50) และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ตอบแบบสอบถามจำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.50) ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 72.79) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.63) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 63.27) ไม่มีภาระหนี้สิน (ร้อยละ 46.26) และผ่อนบ้าน/ที่ดิน/รถ (ร้อยละ 44.90)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 71.70) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 67.92) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 67.92) ไม่มีภาระหนี้สิน (ร้อยละ 41.51) และผ่อนบ้าน/ที่ดิน/รถ (ร้อยละ 49.06)

2. ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต

2.1 ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต กรณีกลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต มีผลการวิจัยตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต กรณีกลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
กรณีกลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ($n = 264$)		
1) สิ่งที่ต้องการได้จากการทำประกันชีวิต		
ช่วยเหลือญาติที่เป็นตัวแทน	18	6.12
เกรงใจเพื่อนที่เป็นตัวแทน	24	8.16
สวัสดิการรักษายาบาล	162	55.10
ทุนการศึกษาบุตรธิดา	30	10.21
สะสมไว้ใช้จ่ายเกษียณหรือทำงานไม่ได้	26	8.84
ประกันความมั่นคงอนาคตครอบครัว	32	10.89
ค่าประกันภาระหนี้สิน	2	0.68
2) ปัจจุบันสมาชิกในครอบครัวของท่านทำประกันชีวิตทุกคนหรือไม่		
ทุกคน	132	44.90
ไม่ทุกคน	162	55.10
3) ท่านต้องการบริการใดเพิ่มเติมจากการทำประกันชีวิต		
เก็บเบี้ยประกัน	20	6.80
เรียกร้องผลประโยชน์ขาดเซย	8	2.72
เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในกรรมธรรม์	2	.68
ไม่มีความต้องการเพิ่มเติม	264	89.80



จากตารางที่ 1 พบว่าสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการได้รับการทำประกันชีวิตมากที่สุดคือสวัสดิการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 55.10) รองลงมาคือการประกันความมั่นคงอนาคตของครอบครัว (ร้อยละ 10.89) โดยปัจจุบันสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ทำประกันชีวิตทุกคน (ร้อยละ 55.10) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการบริการอื่นเพิ่มเติม (ร้อยละ 89.80)

2.2 ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต กรณีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต มีผลตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต กรณีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
กรณีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต	(n = 106)	
1) ความรู้สึกที่ท่านมีต่อการประกันชีวิต		
รู้สึกดี	106	100.00
รู้สึกไม่ดี	0	0
2) ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตระดับใด		
มาก	36	33.96
น้อย	70	66.04
3) ถ้าท่านทำประกันชีวิตจะส่งผลกระทบต่อรายได้ระดับใด		
กระทบมาก	46	43.40
กระทบน้อย	60	56.60
4) ท่านมีความต้องการสิ่งใดหากประสงค์จะทำประกันชีวิต		
ทุนการศึกษาให้บุตร	10	9.43
มีเงินก้อนใหญ่ไว้ใช้จ่ายเกษียณอายุ	18	16.98
มีเงินสวดสารองไว้ชำระหนี้สิน	8	7.55
มีเงินใช้จ่ายในครอบครัวยามเจ็บป่วยหรือทำงานไม่ได้	32	30.19
ได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างดี	20	18.87
มีมรดกให้บุตร	10	9.43
มีโบนัสไว้ท่องเที่ยว	8	7.55

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งหมดมีความรู้สึกที่ดีต่อการประกันชีวิต (ร้อยละ 100) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตระดับน้อย (ร้อยละ 66.04) มีความคิดเห็นว่าการทำประกันชีวิตจะส่งผลกระทบต่อรายได้ น้อย (ร้อยละ 56.60) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าหากทำประกันชีวิตจะมีความต้องการมีเงินใช้จ่ายในครอบครัวยามเจ็บป่วยหรือทำงานไม่ได้ มากที่สุด (ร้อยละ 30.19) รองลงมาคือต้องการได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างดี (ร้อยละ 18.87)



สรุปและอภิปรายผล

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่าสิ่งที่ต้องการได้รับการทำประกันชีวิตมากที่สุดคือ สวัสดิการรักษาพยาบาล รองลงมาคือ การประกันความมั่นคงอนาคตของครอบครัว โดยปัจจุบันสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ทำประกันชีวิตทุกคน และส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการบริการเพิ่มเติมจากการทำประกันชีวิต

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่อการประกันชีวิต โดยส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตระดับน้อย ซึ่งมีความคิดเห็นว่าการทำประกันชีวิตจะส่งผลกระทบต่อรายได้น้อย และหากทำประกันชีวิตสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือมีเงินใช้จ่ายในครอบครัวยามเจ็บป่วยหรือทำงานไม่ได้ รองลงมาคือต้องการได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างดี

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ประชาชนต้องการได้รับการทำประกันชีวิตเป็นเรื่องของสวัสดิการรักษาพยาบาล การมีเงินใช้จ่ายในครอบครัวยามเจ็บป่วยหรือทำงานไม่ได้ การประกันความมั่นคงอนาคตของครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2559) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่าเหตุผลในการเลือกทำประกันชีวิตคือ เป็นหลักประกันความมั่นคงให้แก่ชีวิตและครอบครัว

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ได้แก่

- สมาชิกในครอบครัวของผู้มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตยังไม่ได้ทำประกันชีวิตทุกคน ถือเป็นโอกาสในการเพิ่มลูกค้ารายใหม่จากลูกค้ารายเก่า ดังนั้นธุรกิจจำเป็นต้องดูแลลูกค้ารายเก่าให้ได้อย่างต่อเนื่อง
- จากผลการศึกษาที่พบว่ายังมีประชาชนจำนวนมากที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการประกันชีวิต และการทำประกันชีวิตไม่ได้กระทบต่อรายได้นักแต่มีความรู้ด้านการประกันชีวิตในระดับน้อย ดังนั้นธุรกิจควรเร่งดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการมีประกันชีวิต ให้แก่กลุ่มคนดังกล่าวด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ตัวแทน การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เป็นต้น
- สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการที่จะได้รับการทำประกันชีวิตคือเรื่องการรักษาพยาบาล การมีเงินใช้จ่ายในครอบครัวยามเจ็บป่วยหรือทำงานไม่ได้ ดังนั้นโปรแกรมการประกันชีวิตที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนต้องให้ความสำคัญทั้งเรื่องการออมเงินควบคู่กับการรักษาพยาบาล

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสำนักงานคุณสิรินงค์ โหยยประดิษฐ์ (หน่วยโชคลาภ 1) ที่ได้ให้การสนับสนุนการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มบริษัทเอไอเอ. (15 มีนาคม 2562). *เรื่องราวความเป็นมาของบริษัทเอไอเอ*. สืบค้นจาก

http://www.aiacapitalcenter.com/th/aia_group.php.

มณีรัตน์ รัตนพันธ์. (2559). *ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา*.

รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.



- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (15 มกราคม 2562). *การประกันชีวิต*. สืบค้นจาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/>.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (15 มกราคม 2562). *ข้อเสนอเทศธุรกิจประกันชีวิตปี 2560*. สืบค้นจาก http://www.tlaa.org/2012/statistics_de.php?statistics_id=8&statistics_detail_id=327#XIDKEygzbiU.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา. (15 มกราคม 2562). *ประชากรจังหวัดสงขลา พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก http://songkhla.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=329:2561-02-14-16-35&catid=122:2017-10-02-05-17-57-copy&Itemid=687.
- Fled, M. P. Man. (1971). *Psychology in the industrial environment*. London: Butterworth and Co., Ltd.
- Holloway, J. Christopher. (2002). *The Business of Tourism*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Hurlock, E. (1995). *Adolescent Development*. New York: McGraw-Hill.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business*. 5th ed. UK: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.