

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการทำประกันชีวิต และปัจจัยที่เป็นเหตุจูงใจให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่เลือกทำและไม่เลือกทำประกันชีวิต ได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ราย โดยทำการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิต ได้เลือกใช้แบบจำลองโลจิท (logit model) ที่ประมาณค่าด้วยวิธีเทคนิคการวิเคราะห์ Marginal effects

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย พบว่า ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ทำประกันชีวิต 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.75 และไม่ทำประกันชีวิต จำนวน 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.25 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป มีจำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 5 คนขึ้นไป มีหนี้สินมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป และประชาชนส่วนใหญ่มีพฤติกรรมออมเงินในรูปแบบการฝากเงินในสถาบันการเงินมากที่สุด

จากการสำรวจพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิต 143 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มี 1 กรมธรรม์ ทำประกันชีวิตแบบคุ้มครองตลอดชีพ ชนิดไม่มีเงินปันผล ชำระเบี้ยประกันแบบรายปี ทำประกันชีวิตตามคำแนะนำของตัวแทนประกันชีวิต โดยเหตุผลที่มีความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิต คือ เป็นการสร้างหลักประกันแก่ชีวิตและครอบครัว ปัญหาสำคัญที่เกิดจากการทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ สัญญาประกันชีวิตมีเงื่อนไขมากเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ในส่วนของผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิต พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่เคยทำประกันชีวิตมาก่อน และเหตุผลสำคัญที่มีผลต่อการไม่เลือกทำประกันชีวิต คือ เบี้ยประกันชีวิตสูงเกินไป ไม่สามารถชำระเบี้ยได้ตามกำหนด

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า จากตัวแปรที่ทำการศึกษา 8 ตัวแปร มี 6 ตัวแปร ที่มีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถ

นำไปอธิบายเปรียบเทียบ ได้แก่ เพศชาย (MALE) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (EDU0) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (EDU1) รายได้ (INCOME) จำนวนผู้ที่อยู่ภายใต้ความอุปการะ (RES) ภาระหนี้สิน (DEBT)

ผลการวิเคราะห์หน่วยสุดท้าย (Marginal effects) พบว่า ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีโอกาสความน่าจะเป็นสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่จะทำประกันชีวิต ถ้าประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาที่สูงขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น ภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านจำนวนบุคคลผู้ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 คือ ถ้าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้ที่อยู่ภายใต้ความอุปการะมากมีแนวโน้มที่จะทำประกันชีวิตมากกว่าผู้ที่มีจำนวนผู้ที่อยู่ภายใต้ความอุปการะน้อย

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิต และผลที่ได้จากการศึกษาอาจเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งสิ่งที่พบจากการศึกษานี้ทำให้เกิดข้อเสนอแนะต่างๆดังนี้

1. จากการศึกษข้อมูลโดยทั่วไปตามที่กล่าวในบทสรุปนั้น ภาคธุรกิจประกันภัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเจาะกลุ่มลูกค้าได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้น โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้หญิงซึ่งต้องการความมั่นคงในชีวิตสูง กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากกลุ่มอาชีพนี้ไม่มีสวัสดิการจากการประกอบอาชีพเมื่อเผชิญความเสี่ยงต้องรับไว้เองทั้งหมด กลุ่มลูกค้าที่มีการศึกษาสูง เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ในการทำประกันชีวิตมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูง เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงย่อมมีความสามารถในการออมมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย และกลุ่มลูกค้าที่มีผู้อยู่ภายใต้ความอุปการะมากและมีหนี้สินมาก เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้เห็นว่าการประกันชีวิตจะเป็นหลักประกัน ที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่ครอบครัวในยามที่ตนเองไม่สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้อีกต่อไป
2. จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านการสร้างหลักประกันแก่ชีวิตและครอบครัว ดังนั้น ควรมีการพัฒนารูปแบบการประกันชีวิต โดยเน้นกรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองเป็นหลัก เช่น แบบประกันที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพชำระเบี้ย 10, 20, 30 ปี และมีการพัฒนาแบบการขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นช่องทางการขายที่สำคัญ

ที่สุด สร้างภาพลักษณ์ของตัวแทนและการประกันชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิต สำหรับภาครัฐสามารถกำหนดนโยบายส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้เห็นถึงประโยชน์ของการประกันชีวิต ตลอดจนกำกับดูแลบริษัทประกันชีวิตให้มีฐานะที่มั่นคงเป็นที่เชื่อถือของประชาชน

3. จากผลการศึกษาปัญหาที่เกิดจากการทำประกันชีวิต แสดงให้เห็นว่าสัญญาประกันชีวิตมีเงื่อนไขดีมาก ผู้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่เกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม มีถึงร้อยละ 79.72 ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรมีการปรับปรุงกรมธรรม์ให้มีเงื่อนไขในการคุ้มครอง การชำระเบี้ย การชดเชยค่าเสียหายให้มีข้อมูลที่ชัดเจนและง่ายต่อการอ่านทำความเข้าใจ และควรทำความเข้าใจและสร้างจรรยาบรรณในวิชาชีพให้กับตัวแทนประกันชีวิตเพื่อไม่ให้ตัวแทนประกันชีวิตกระทำการโดยทุจริตซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อบริษัทประกันชีวิตและธุรกิจประกันชีวิต

4. สำหรับในส่วนของผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิต ร้อยละ 94.16 เห็นว่าเบี้ยประกันชีวิตสูงเกินไป ไม่สามารถชำระเบี้ยได้ตามกำหนดนั้น บริษัทประกันชีวิตอาจมีการออกแบบแบบกรมธรรม์ที่มีเบี้ยประกันต่ำ เข้าถึงประชาชนทุกระดับ และระยะเวลาชำระเบี้ยควรมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น เช่น แบบประกันที่ผู้เอาประกันสามารถเลือกวงเงินคุ้มครอง ระยะเวลาการชำระเบี้ย เบี้ยประกันที่ต้องชำระ ระยะเวลาคุ้มครองได้เอง และอาจเพิ่มหรือลด วงเงินคุ้มครอง เบี้ยประกันที่ต้องชำระ ระยะเวลาคุ้มครอง ตามภาวะเศรษฐกิจ สำหรับผู้ที่เห็นว่าการออมในรูปแบบอื่นคุ้มค่ากว่าการประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตควรมีการทำความเข้าใจแก่ประชาชนให้เห็นว่าการประกันชีวิตไม่ได้เป็นการออมเงินเท่านั้น แต่เป็นการออมที่มีความคุ้มครองชีวิตอีกด้วย และอาจมีการเพิ่มแบบประกันที่เป็นการลงทุน ควบคู่กับการออมและความคุ้มครองด้วย