

## การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

อาภากร ชูจันทร์\*

ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการเลือกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ได้แก่ อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุนของการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่ส่งผลให้การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิตได้แก่ อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุนของการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างบุคคลทั่วไปในวัยทำงานที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ จำนวน 249 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ T-test & One Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แตกต่างกันได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกัน ด้านความเสี่ยงในการลงทุน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

---

\*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\*ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคลหลัก

## 1. บทนำ

ในปัจจุบันสิ่งที่มนุษย์ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้นั้นคือความไม่แน่นอนของชีวิต ที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ โรคภัยและความชรา หรืออาจจะเกิดกรณีที่ไม่คาดถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ในการดำรงชีวิต ซึ่งจะส่งผลต่อการสูญเสียก่อนวัยอันควร การทิ้งภาระไว้กับครอบครัว จึงทำให้ตระหนักถึงการวางแผนในการดำรงชีวิต การวางแผนออมเงินและประเด็นด้านการเสียภาษี เนื่องจากปัญหาดังกล่าวในปัจจุบันจึงก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองด้านการเงินให้มีระบบ ส่งผลถึงการใช้จ่ายที่ไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินชีวิต

ประกันชีวิตจึงเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งที่สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อเกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินต่าง ๆ ที่ได้ทำประกันภัยไว้โดยการเฉลี่ยหรือการกระจายความเสียหายไปยังสมาชิกที่ทำประกันภัย โดยมีบริษัทประกันภัยเป็นผู้นำหน้าที่เก็บเบี้ยประกันและชดเชยค่าสินไหมให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในสัญญา โดยมีองค์ประกอบดังนี้ คือผู้รับประกัน (Insurer) ผู้เอาประกัน (Insured) หรือผู้ถือกรมธรรม์ (Policy Holder) และผู้รับผลประโยชน์ (Beneficiary) เป็นต้น การทำประกันจึงเป็นสัญญาที่ตอบแทนถูกต้องตามกฎหมาย โดยคู่สัญญาต่างมีหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบต่อกัน ผู้รับประกันจักต้องคุ้มครองผู้เอาประกันตามรายละเอียดในสัญญาเมื่อมีความสูญเสีย เสียหายเกิดขึ้น โดยชดเชยตามรายละเอียดความคุ้มครอง ผู้เอาประกันก็มีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันตามที่ระบุในสัญญาเพื่อให้ความคุ้มครองเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

การประกันชีวิตเป็นการประกันภัยที่จ่ายเงินตามการทรงชีพหรือมรณกรรมของบุคคลหนึ่ง (ผู้เอาประกันภัย) โดยการเฉลี่ยความเสี่ยงภัยอันเนื่องจากการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ การทุพพลภาพ และการสูญเสียรายได้หลังวัยเกษียณอายุของบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะของความเสี่ยงภัยที่คล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลที่ประสบกับความเสียหายและให้บุคคลเหล่านั้น มีสถานภาพทางการเงินกลับคืนสู่หรือใกล้เคียงสภาพเดิม นอกจากนั้นการประกันชีวิตยังมีส่วนของการออมทรัพย์อีกด้วย ดังเช่นในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยซื้อความคุ้มครองในแบบสะสมทรัพย์ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการมีชีวิตอยู่จนครบสัญญาในส่วนของความคุ้มครองของการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แท้จริง (pure endowment) ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการออมทรัพย์

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิตได้แก่ อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุนของการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่ส่งผลให้การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน

4. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิตได้แก่ อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุนของการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

### 3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันได้แก่ อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

### 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้แก่สถาบันการเงินและบริษัทประกันภัยนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า
2. เป็นแนวทางการนำข้อมูลหรือผลการวิจัยไปต่อยอดในการศึกษาการวิเคราะห์การลงทุนในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

### 5. ขอบเขตการวิจัย

#### 5.1 ประชากรและตัวอย่าง

บุคคลทั่วไปในวัยทำงานซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร ตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้เลือกเฉพาะบุคคลทั่วไปในวัยทำงานที่ทำประกันชีวิตขนาดตัวอย่างได้จากการแทนค่าสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) แบบไม่ทราบจำนวนประชากรได้ตัวอย่างมาประมาณ 400 คน

#### 5.2 ตัวแปรที่ใช้

- ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ

1). ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2). ตัวแปรปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิต ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุน

- ตัวแปรตาม คือ การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

## 6. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 400 ชุด โดยออกแบบสอบถามครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการวิจัย และแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแผนประกันชีวิต เป็นคำถามให้เลือกตอบแบบ เช็คลิสต์ (Checklist)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิต ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามเกณฑ์การประเมินของ Likert

ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามเกณฑ์การประเมินของ Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำตอบ ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	1

การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์การประเมินของ Likert ดังนี้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง ปัจจัยนั้นมีความสำคัญมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ปัจจัยนั้นมีความสำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ปัจจัยนั้นมีความสำคัญปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง ปัจจัยนั้นมีความสำคัญน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ปัจจัยนั้นมีความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

## 7. ผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ ส่วนใหญ่มีรายได้ 60,001 – 90,000 บาท

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบประกันชีวิต

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนวงเงินที่คุ้มครองชีวิต 100,000 – 500,000 บาท มีค่าเบี้ยประกันที่ส่งรวมต่อปีโดยเฉลี่ยมีจำนวนวงเงิน 100,001 – 200,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาคุ้มครองโดยเฉลี่ยมากกว่า 15 ปีจำนวน และส่วนใหญ่มีผู้มีส่วนร่วมในการเลือกซื้อบริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ที่ตัดสินใจด้วยตัวเอง

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิต

ผลการศึกษา พบว่า คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอัตราผลตอบแทนในการลงทุนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสี่ยงในการลงทุนอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

ผลการศึกษา พบว่า การเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แยกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กับความต้องการของท่านโดยการพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานของแบบประกันชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการออมเงินระยะยาวในการตัดสินใจเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์อยู่ในระดับมากที่สุด และ ท่านคิดว่า การกลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มีเหตุผลสำคัญประการหนึ่งคือต้องการนำสิทธิไปลดหย่อนจากภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันได้แก่ อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ พบว่าปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกัน ด้านความเสี่ยงในการลงทุน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 8. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกมลภัทร นิยมมา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง“ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา” ผลการศึกษาพบว่าจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ โรคทางพันธุกรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยจิราภรณ์ ธิศาลา(2559)ได้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา”กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1.ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพัลวิ ไข่มุกข์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่า อายุ และ

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกุลเชษฐ์ วัฒนผล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลม การทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ รายได้ ระดับการศึกษาและสถานภาพมีผลต่อความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านบุคคล เพศ รายได้ ระดับการศึกษาและสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความแตกต่างของความไว้วางใจต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณ

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยภัทรภา โสภาสีทธิ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว รายจ่ายเฉลี่ยต่อครอบครัว ลักษณะการออมเงินและงานอดิเรกที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยจุฑามาศ วาชิตพล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจการทำประกันชีวิตในรูปแบบ BANCASSURANCEของคนในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ สถานภาพ และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความจงรักภักดีต่อตราสินค้า (Brandloyalty) ว่าเป็นความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยจิราพงษ์ พงษ์เกษมสมบัติ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับการเลือกทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยสรุปพบว่า ผู้เอาประกันภัยที่มีอายุต่างกัน ผู้เอาประกันภัยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน ผู้เอาประกันภัยที่มีอาชีพต่างกัน ผู้เอาประกันภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และผู้เอาประกันภัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน ซึ่งมี

ผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต ยกเว้นผู้เอาประกันภัยที่มีเพศต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกันได้แก่ อัตราผลตอบแทนในการลงทุน ความเสี่ยงในการลงทุน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ พบว่าปัจจัยการวิเคราะห์การลงทุนในแผนประกัน ด้านความเสี่ยงในการลงทุน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลินี เซษฐโชติศักดิ์ (2534) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในกรณีจำนวนกรมธรรม์และมูลค่าเบี้ยประกันชีวิต พบว่าจำนวนประชากร อัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิตและจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเมื่อปีก่อน หรือจำนวนมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อปีก่อน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 99 เปอร์เซนต์ และค่า Coefficient of Determination (IR-Square) 99.59 เปอร์เซนต์ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนกรมธรรม์มากที่สุดคือ จำนวนประชากร รองลงมาคือ อัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิต และจำนวนกรมธรรม์ปีก่อนตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตมากที่สุดคือ จำนวนประชากร อัตราการตาย มูลค่าเบี้ยประกันชีวิต และจำนวนตัวแทนประกันชีวิตตามลำดับ

## 9. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยที่ได้ค้นพบในหลักการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ เนื่องจากกำหนดไว้ 400 คน แต่เก็บได้ 249 คน โดยแนะนำให้เก็บแบบสอบถามเพิ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมกว่านี้
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการศึกษาตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ที่ผู้วิจัยไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลอง เนื่องจากในปัจจุบัน รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายรูปแบบและเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของประชาชนอาจมีได้หลายปัจจัยมากขึ้น
3. ในทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคในพื้นที่อื่นนอกเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ รวมถึงการศึกษาความคิดเห็นจากตัวแทนและนายหน้าขายประกันชีวิตร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ที่มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น
4. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่สร้างความภักดีต่อตราสินค้าหรือบริษัท เพราะหากมีการกักตุนต่อบริษัทแล้ว ผู้บริโภคอาจมีการแนะนำต่อแบบปากต่อปาก ซึ่งถือเป็นแหล่งข้อมูลหนึ่งที่ผู้บริโภคได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิต โดยจะสร้างผลดีให้กับผู้ประกอบการต่อไป

5. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ในระเบียบวิธีวิจัยแบบอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากมุมมองของลูกค้า และเพื่อให้ผลการวิจัยทางด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ มีความครอบคลุม และชัดเจนมากขึ้น อาทิ การวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

## 10. กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ซึ่งให้ความรู้ด้านวิชาการ ข้อคิด คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ คำปรึกษา พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจนการค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม และรองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตรน้อมรัตน์ ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิจัย ให้คำแนะนำ แก้ไข ตรวจสอบการวิจัยครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน และเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้จัดการและเพื่อนร่วมงาน บริษัทท้อปไฟว์ ฮอลิเดย์ จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบงานแทนมาโดยตลอดและอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้อย่างสม่ำเสมอ

สุดท้ายนี้ งานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่มีความสนใจในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์และเป็นประโยชน์แก่ธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์วางแผนพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

### บรรณานุกรม

- จิติวดี ชัยวัฒน์. 2552. การบริหารความเสี่ยงภัยและการประกันภัยในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชร ชุมทรัพย์. 2544. หลักการลงทุน. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุนสถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุนตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2553. หลักสูตรการเงิน : การวางแผนการประกันภัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : (ม.ป.ท.)
- สิทธิโชค ศรีเจริญ. 2540. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันประกันภัยไทย
- สุธรรม พงศ์สำราญและคณะ. 2542. หลักการประกันชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:โอเดียนส ไตรัสมาคมประกันวินาศภัย. 2534. คู่มือวิชาการประกันภัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : (ม.ป.ท.)
- วิทยานิพนธ์**
- กมลภัทร นิยมนา. 2554. ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิราภรณ์ ธิศาลา. 2559. ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา. คณะการจัดการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประดิษฐ์เพชร แซ่ตั้ง. 2558. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัสวี ไข่มุกข์. 2559. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด
- ภัทรภา โสภาสีธิ. 2557. พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มณีนรัตน์ บุญยงค์. 2556. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วสันต์ นัยเนตร. 2554. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มลูกค้าในการซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุทิสภา นนทพันธ์. 2559. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันของผู้บริโภคต่อบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อิศราภรณ์ วีระคงสุวรรณ. 2556. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน). คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

### Website

Insuranger. (2560). ความเสี่ยงของเรื่องการเงิน. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2562.

จาก <https://aommoney.com/stories/insuranger/>

Insure Ampm. (2561). ประกันชีวิต. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2562. จาก

<https://www.insureampm.com/content/>

Money Buffalo. (2561). ผลตอบแทนประกันชีวิต. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562.

จาก <https://www.moneybuffalo.in.th>

ณัฐพล ลีลาวัดนานันท์.(2561). ความเสี่ยงในการลงทุน. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม

2562. จาก <https://bsc.dip.go.th/th/category/>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (ม.ป.ป.). การประกันชีวิต. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562. จาก

<https://www.oic.or.th/th/consumer>