

ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา

จิราภรณ์ ธิศาลา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข

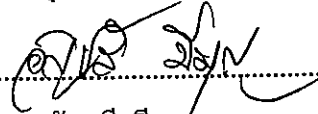
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา


มิถุนายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัย

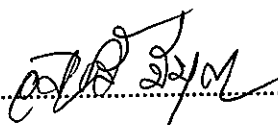
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ จิราภรณ์ ธิศาลา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

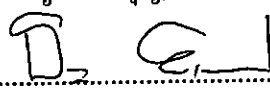
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

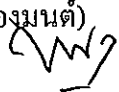
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.อัญชติ มีบุญ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ดร.อัญชติ มีบุญ)

.....กรรมการ
(พลตรี ดร.ธนัญฐ์ ยั่งเพ็องมนต์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 26 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งงานนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.อัญชลี มีบุญ ประธานกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ พลตรี ดร.ธนัญฐ์ ช่างเฟื่องมนต์ คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขจนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้อง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบพร้อมให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่เคยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือประสานงานให้คำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนขอขอบคุณ นางสาวเพทาย ธาราศักดิ์ รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือทุกอย่าง รวมทั้งให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดเวลาจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ พันตำรวจตรีชินวัชร ธิศาลา คุณแม่ นางไพวรรณ ธิศาลา และญาติพี่น้องในครอบครัวทุกคนที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายที่สุดขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษางานวิจัยชิ้นนี้ไปใช้หรือต้องการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

จิราภรณ์ ธิศาลา

57710110: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณสุข; บธ.ม. (การจัดการสาธารณสุข)

คำสำคัญ: ประกันชีวิต/ ผู้สูงอายุ

จิราภรณ์ ธิศาลา: ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา (LIFE INSURANCE REQUIREMENT OF SENIOR CITIZEN IN ANGSILA MUNICIPALITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: อัญชลี มีบุญ, Ph.D., 80 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 353 คน ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ t-test และ One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 มีอายุอยู่ระหว่างไม่เกิน 60 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ด้านพฤติกรรม การทำประกันชีวิตและความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 ศึกษานุคลิกของผู้สูงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ โดยด้านผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่านให้การเชื่อถือ ($\beta = .330$) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุมากที่สุด

57710110: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: LIFE INSURANCE/ SENIOR CITIZEN

JIRAPORN THISALA: LIFE INSURANCE REQUIREMENT OF SENIOR CITIZEN
IN ANGSILA MUNICIPALITY. ADVISOR: AUNCHALEE MEEBOON, PH.D., 80 P. 2016.

The research intends to study the life insurance requirement of the senior citizen. The study was a qualitative research and the samples were 353 elderly people living in Angsila municipality; the study used a survey research method and the questionnaire to gather the data. The research methodology was determining the sampling; random sampling, collecting data and data analysis, then the data were processed by Statistical Package for the Social Sciences Program (SPSS). The statistics analyzed were frequency, percentage and standard deviation in addition, the hypothesis testing was tested to find the differences by t-test, One-way ANOVA and multiple regression.

The research outcomes indicated the males responded to the questionnaire the most, 215 persons representing 60.9 percent, 150 persons whose age less than 60 years representing 42.5 percent, 208 persons holding the degree below bachelor degree representing 58.9 percent, 150 persons earned less than 20,000 baht per month representing 42.5 percent, there were 148 officials representing 41.9 percent. For the insurance behavioral aspect and the insurance requirement of the senior citizen, the overall result was in very high level. Furthermore, the hypothesis testing 1 presented the individual factors of senior citizen resulted in the different insurance requirement and, in addition, the different gender, age, education level, income and careers had no influence on insurance requirement. The hypothesis testing 2 indicated the insurance behaviors had a linear relationship with an insurance requirement of the senior citizen and the advice and persuasion aspect that the samples trusted ($\beta = .330$) had the linear relation with the insurance requirement of the senior citizen the most.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
สมมุติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ.....	6
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการสนองความต้องการของผู้สูงอายุ	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันภัยในประเทศไทย	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4 ผลการวิจัย.....	32
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	33
ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพพฤติกรรมการทำงานประกันชีวิต.....	35
ตอนที่ 3 ระดับความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุ.....	38
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	40
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปผลการวิจัย.....	47
อภิปรายผล.....	49
ข้อเสนอแนะการนำไปปฏิบัติ.....	50
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก.....	56
ภาคผนวก ข.....	61
ภาคผนวก ค.....	69
ภาคผนวก ง.....	71
ภาคผนวก จ.....	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ.....	33
4-2 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตบริษัทที่ท่านมีแนวโน้มประกันชีวิต (353 คน).....	35
4-3 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตประเภทของการทำประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ (353 คน).....	35
4-4 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ (353 คน).....	36
4-5 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำ (353 คน)	36
4-6 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ (353 คน).....	37
4-7 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด (353 คน).....	38
4-8 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ (353 คน).....	38
4-9 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ (353 คน).....	39
4-10 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต (353 คน).....	40
4-11 เพศกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)	41
4-12 อายุกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)	41
4-13 ระดับการศึกษากับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน).....	42
4-14 ระดับรายได้ต่อเดือนกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)	43
4-15 อาชีพกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)	43
4-16 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)	44

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอนและความเสี่ยง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดเดาได้ เช่น อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย ภัยธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น โดยเฉพาะในปัจจุบัน มนุษย์ต้องประสบกับปัญหา การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม มีการค้นพบโรคซึ่งอุบัติขึ้นใหม่ อยู่เสมอ ๆ เหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ย่อมสร้างความเสียหายต่อตนเอง บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง สังคม และประเทศชาติ การที่ครอบครัวสูญเสียรายได้ อันเนื่องมาจากสมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต ทูพพลภาพหรือเป็นผู้สูงอายุ ย่อมส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ยังคงมีอยู่และในปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุในสังคมไทย ณ ปัจจุบันนี้ มีการรายงานจำนวนของผู้สูงอายุไว้ว่ามีจำนวนเกือบ 7 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรไทยทั้งหมด เมื่อมีการคาดการณ์ทางสถิติไปข้างหน้า ในปี พ.ศ. 2565 จะมีจำนวนผู้สูงอายุในสังคมไทยถึงร้อยละ 18 นั้นหมายความว่าเมื่อมีกลุ่มคนเดินมา 10 คน จะพบว่า เป็นผู้สูงอายุเกือบ 2 คน ไม่เพียงเท่านั้น การเพิ่มของประชากรสูงอายุของประเทศไทย ยังมีอัตราการเพิ่มอย่างรวดเร็ว โดยเพิ่มเป็น 2 เท่า ในเวลา 30 ปี ขณะที่ประเทศไทยยังเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งต้องการกำลังของคนหนุ่มสาว มาช่วยกันสร้างผลผลิตให้กับประเทศ แต่ทว่าประเทศยังต้องรับมือกับปัญหาจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งที่ประเทศยังไม่มีฐานกำลังด้านเศรษฐกิจที่มากเพียงพอ (กุลเชษฐ วัฒนผล, 2556)

การทำประกันชีวิตจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันดังกล่าวข้างต้น เนื่องจากการประกันชีวิตเป็นการประกันภัยโดยวิธีการร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องมาจากการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยจะมีเงินก้อนหนึ่ง เพื่อชดเชยการสูญเสียรายได้และลดภาระแก่สมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ การทำประกันชีวิตยังมีประโยชน์ในการสร้างหลักประกันทางการเงินให้กับตนเองและครอบครัว จะเห็นได้ว่าธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่รับความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลและธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นสถาบันการเงินที่มีศักยภาพสูงในการระดมเงินออมจากภาคครัวเรือนรวมทั้งภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนธุรกิจประกันชีวิต เห็นได้จากการกำหนดมาตรการและนโยบายส่งเสริมการประกันชีวิต

ของภาครัฐ เช่น การใช้มาตรการทางภาษี และการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนรวมทั้งภาคธุรกิจเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำประกันชีวิตและมีการทำประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้การดำเนินงานและฐานะทางการเงินของภาคธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยมีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อเนื่องไปยังการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (กิตติพงษ์ ปาลี, 2550)

ดังนั้นธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทยจึงมีอัตราเติบโตสูงและมีการเปิดบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยถึง 24 บริษัทด้วยกัน ซึ่งมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง นอกจากนี้ในปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ ก็หันมาเริ่มขายประกันชีวิตควบคู่ไปกับการทำธุรกรรมทางการเงินอีกด้วย และในปัจจุบันทางบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ ก็มีความต้องการที่จะขยายกลุ่มฐานลูกค้า ไปยังกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุหรือ ลูกค้าวัยเริ่มเกษียณอายุ เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตนั้นมีการแข่งขันสูงมาก ซึ่งแต่เดิมนั้นกลุ่มลูกค้าหลักนั้น เป็นกลุ่มลูกค้าวัยทำงานซึ่งเป็นวัยที่ต้องการความมั่นคงในอนาคต เช่น คนเริ่มมีครอบครัว หรือ ผู้เริ่มต้นประกอบธุรกิจ ซึ่งคนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีทัศนคติและความวางใจในระบบประกันชีวิตเป็นอย่างดี แตกต่างกับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและวัยเกษียณอายุ เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีความมั่นคงในชีวิตมีครอบครัวที่อบอุ่น และมีความต้องการใช้เงินที่เก็บสะสมมา นำมาใช้ในช่วงบั้นปลายชีวิตรวมถึงความไม่เข้าใจในข้อมูลและประโยชน์ประกันชีวิต เช่น ความไม่เชื่อมั่นในระบบการดำเนินงาน เคลมประกันเมื่อเกิดเหตุการณ์เสียชีวิต หรือการจ่ายเงินคืนระหว่างทาง ทำให้ยากต่อการนำเสนอการเก็บออมเงินให้กับกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ แต่ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการทำประกันสูง และมีความสามารถในการเก็บออม ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุโดยผลการศึกษานำไปใช้เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจเพื่อส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

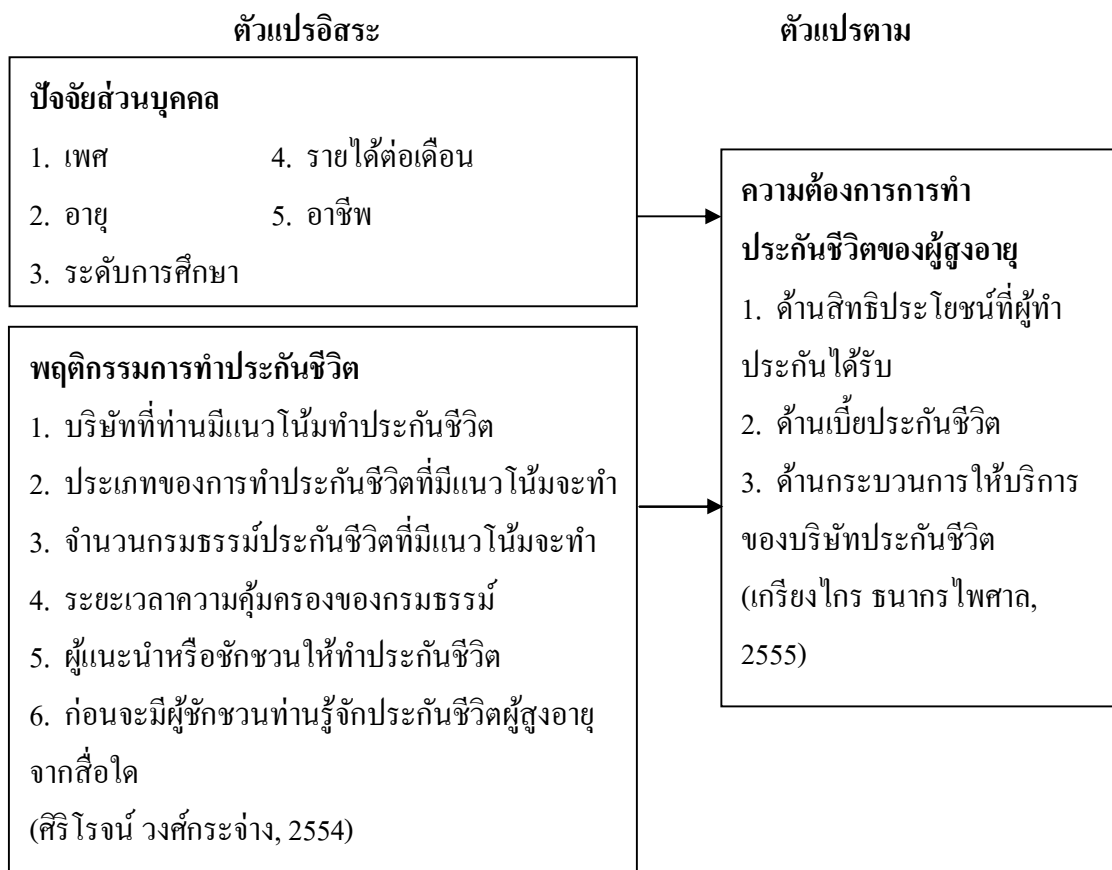
1. เพื่อศึกษาความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันชีวิตที่ส่งผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี กฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุเพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจเพื่อส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุให้มากขึ้น แล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บริษัทประกันชีวิตสามารถนำผลการศึกษานำไปใช้เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจเพื่อส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการศึกษาความต้องการการทำประกันของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่อื่น และวัยอื่น ๆ ในเขตพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ให้แก่ผู้ที่สนใจที่จะศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จำนวนประชากรทั้งหมด 3,058 คน จึงได้ค่าประชากรตัวอย่าง จำนวน 342 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บเพิ่ม 11 คน กลุ่มตัวอย่างประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงได้ 353 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกัน ได้รับด้านเบี้ยประกันชีวิตและด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน อาชีพ และ พฤติกรรมการทำประกันชีวิตประกอบด้วย บริษัทที่ท่านเลือกทำประกันชีวิต ประเภทของการทำประกันชีวิตจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตก่อนจะมีผู้ชักชวนท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกัน ได้รับด้านเบี้ยประกันชีวิตด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือน มกราคมพ.ศ. 2559 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประกันชีวิต หมายถึง วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบกับภัยเหล่านั้น จะได้รับเงินเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย การทำประกันชีวิต หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยตกลงยินยอมชำระเบี้ยประกันตามเงื่อนไขในสัญญาประกันชีวิตฉบับนั้น

บริษัทประกันชีวิต หมายถึง บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และหมายรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรไทย

สัญญาประกันชีวิตหรือกรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้นหรือเหตุอย่างอื่นในอนาคต ดังระบุไว้ในสัญญา และบุคคลอีกบุคคลหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันชีวิต

ผู้รับประกัน หมายถึง คู่สัญญา ฝ่ายซึ่งมีหน้าที่พิจารณารับประกันชีวิต รับเบี้ยประกันชีวิต ตลอดจนชนใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้รับผลประโยชน์ เมื่อมีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ผู้เอาประกัน หมายถึง สัญญาฝ่ายซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยความจริงอันเป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันว่าจะรับหรือไม่รับประกัน ตลอดจนมีหน้าที่รับผิดชอบชำระเบี้ยประกันตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ และเมื่อก่อเกิดความเสียหายขึ้นกับวัตถุที่ประกันไว้ ผู้เอาประกันก็มีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริง

ผู้รับประโยชน์ หมายถึง บุคคลภายนอกสัญญาที่มีสิทธิเข้าถึงผลประโยชน์ในค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาที่ประกันนั้น ตามข้อตกลงของผู้เอาประกันและผู้รับประกัน

เบี้ยประกันชีวิต หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายให้กับบริษัทผู้รับประกันเพื่อชดเชยความคุ้มครองที่จะได้รับจากการประกันชีวิต

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทยอาศัยในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมเอกสารและงานวิจัยซึ่งเกี่ยวข้องดังนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสนองความต้องการของผู้สูงอายุ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันภัยในประเทศไทย
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ

ความหมายของผู้สูงอายุ

คำว่า “ผู้สูงอายุ” มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Elderly หรือ Ageing ในประเทศไทยได้บัญญัติขึ้นโดย พล.ต.ต.อรรถสิทธิ์ สิทธิสุนทร เมื่อปี พ.ศ. 2506 เนื่องจากที่ประชุมของผู้สูงอายุเห็นว่าความแก่หนุ่มชราไม่มีอะไรเป็นเครื่องวัดและเครื่องขีดคั่นกับทั้งไม่สมควรใช้คำว่าผู้ชราเพราะจะทำให้รู้สึกหดหู่จึงให้ใช้คำว่าผู้สูงอายุตั้งแต่นั้นมา โดยให้หมายถึงผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความเสื่อมของร่างกายตามสภาพมีกำลังถดถอยเชิงข้อหรือเป็นผู้ที่มีโรคสมควรจะได้รับการช่วยเหลืออุปการะ (สุพัตรา สุภาพ, 2552, หน้า 48)

องค์การสหประชาชาติ ซึ่งได้จัดการประชุมสมัชชาโลกเรื่องผู้สูงอายุ (World assembly on aging: WAA) เมื่อปี พ.ศ. 2525 ณ กรุงเวียนนาประเทศออสเตรียได้ให้ความหมายผู้สูงอายุคือ บุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (สุรกุล เจนอบรม, 2551, หน้า 11) พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547, หน้า 2)

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2539, หน้า 2) ได้ให้ความหมายว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่สังคมได้กำหนดเกณฑ์อายุ เมื่อมีชีวิตอยู่ในช่วงวัยสุดท้ายของชีวิต ซึ่งเป็นวัยเสื่อมทางร่างกายจิตใจและ

สังคมแต่ละคนจะปรากฏอาการเสื่อมแตกต่างกันนอกจากการเสื่อมดังกล่าวแล้วยังใช้เกณฑ์อายุ 60 ปี เป็นเกณฑ์สากลเพื่อให้ทราบว่าคุณใดสมควรเป็นผู้สูงอายุนำมาพิจารณาประกอบกันด้วย Craig (1991) และ Hoffman et al. (1988 อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551, หน้า 541) ได้แบ่งช่วงวัยของผู้สูงอายุเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. ช่วงไม่ค่อยแก่ (The young-old) อายุประมาณ 60-69 ปี เป็นช่วงที่มนุษย์ต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตหลายด้าน เช่น การเกษียณอายุงาน การจากไปของกลุ่มเพื่อน ญาติ โดยทั่วไปยังเป็นคนที่แข็งแรง แต่อาจต้องพึ่งพาผู้อื่นบ้างสำหรับบุคคลที่มีการศึกษา รู้จักปรับตัว ยังเข้าสังคมต่าง ๆ
2. ช่วงแก่ปานกลาง (The middle-aged old) อายุประมาณตั้งแต่ 70-79 ปี เป็นช่วงที่มนุษย์เริ่มเจ็บป่วยเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมน้อยลง
3. ช่วงแก่จริง (The old-old) อายุประมาณ 80-90 ปี คือ ผู้สูงอายุที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายมากจนขาดความคล่องแคล่วว่องไวในการเดิน ความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง เกี่ยวกับชีวิตประจำวันลดลง ต้องมีคนคอยดูแลช่วยเหลือ
4. ช่วงแก่จริง ๆ (The very old-old) อายุประมาณ 90-99 ปี ผู้มีอายุขึ้นถึงระดับนี้มีจำนวนค่อนข้างน้อยเป็นระยะที่มีมักมีปัญหาทางสุขภาพผู้สูงอายุในวัยนี้ควรทำกิจกรรมที่ไม่ต้องมีการแข่งขัน ควรทำกิจกรรมอะไร ๆ ที่พอออกพอใจและอยากทำในชีวิต

อย่างไรก็ตามคำจำกัดความของคำว่า ผู้สูงอายุหรือวัยชราในแต่ละสังคมหรือแต่ละประเทศจะให้ความหมายที่ต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุโดยเฉลี่ยของการทำงานหรือสภาพทางร่างกายของผู้สูงอายุสภาพทางสังคมเศรษฐกิจและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกาถืออายุ 65 ปี กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียถืออายุ 67 ปี เป็นต้น ถึงกระนั้นก็ตามอายุไม่ได้เป็นเครื่องบ่งบอกว่าใครเป็นผู้สูงอายุเพราะว่า มีคนเป็นจำนวนมากถึงแม้ว่าจะอายุ 60 ปี หรือ 65 ปี ก็มีสุขภาพแข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในขณะที่คนอายุน้อยกว่าบางคนกลับมีสภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมโทรมเสียมากกว่าถึงแม้ว่าจะอายุไม่ได้เป็นเครื่องชี้เพียงอย่างเดียวว่าบุคคลใด ชราภาพหรือสูงอายุ แต่อายุนั้นสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางหนึ่งที่จะทราบได้ว่าบุคคลใดสมควรจะเป็นคนชราหรือเป็นผู้สูงอายุคั้งนั้นตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสากลขององค์การระหว่างประเทศจึงใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการกำหนดการเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุสำหรับสังคมไทยดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นผู้สูงอายุจะหมายถึง คนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ตามเกณฑ์ของกฎหมายปลดเกษียณอายุข้าราชการและตามกฎหมายอื่น ๆ รวมทั้งจารีตประเพณีบางอย่างจะเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของผู้สูงอายุไว้มากแต่โดยความหมายที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยสรุปแล้วผู้สูงอายุจะเป็นวัยที่มีความเปลี่ยนแปลงเสื่อมถอยและแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปผู้วิจัยจึงได้

กำหนดให้ผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิงเป็นการกำหนดตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และเป็นมาตรฐานสากลขององค์การสหประชาชาติ

การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ

ความสูงอายุนั้นจะขึ้นอยู่กับเวลาของการมีชีวิตและสัมพันธ์โดยตรงกับความเจริญและความเสื่อมถอยของร่างกายมนุษย์ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ด้วยสูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกองค์ประกอบของมนุษย์ ดังนี้ (วิไลวรรณ ทองเจริญ, 2554, หน้า 65-84)

1. การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย (Physiological changes) ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงแห่งความเสื่อมอย่างถดถอยลงทุกระบบของร่างกาย ผิวหนังบางลงเหี่ยวย่นนิ่มขาดง่าย การระบายความร้อนไม่ดี ผมขนมมีจำนวนลดลง การเคลื่อนไหวและความคิดเชื่องช้า สายตาเสื่อมมองเห็นไม่ชัด หูตึง การรับกลิ่นลดลง กล้ามเนื้ออ่อนแรง กระดูกเสื่อม ระบบหัวใจ และหลอดเลือดเสื่อม ระบบภูมิคุ้มกันทำงานลดลง ระบบทางเดินหายใจเสื่อมลง ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคติดเชื้อต่าง ๆ ซึ่งความเสื่อมจะเกิดขึ้นกับบุคคลไม่เท่ากัน ขึ้นกับกรรมพันธุ์ เพศ อาชีพ การดูแลสุขภาพ อาหาร สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวผู้สูงอายุส่งผลให้ผู้สูงอายุมีสภาพร่างกายที่อ่อนแอ ความสามารถในการช่วยเหลือหรือดูแลตนเองก็ลดลงไป เหล่านี้ล้วนชักนำไปสู่การเจ็บป่วยของผู้สูงอายุทั้งสิ้น

2. การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological changes) ผู้สูงอายุมักจะมีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพไปตามความคิดเห็นของตน ซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้ในเรื่องของอายุและการยอมรับของสังคม ซึ่งผู้สูงอายุมักรู้สึกว่าตนไม่เป็นที่ต้องการของผู้ที่อ่อนวัยกว่าจึงมักมีบุคลิกภาพใจน้อย อ่อนไหวง่าย รู้สึกไม่มั่นคง ไม่ปลอดภัย ช่างบ่น โกรธง่าย คิดถึงแต่ตนเอง การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความจำผู้สูงอายุจะมีการเรียนรู้ช้าลงมีความลำบากในเรื่องความจำระยะสั้น แต่การเรียกกลับซึ่งเป็นความจำระยะยาวยังคงสูงอยู่ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้สูงอายุมียุ่่มากในด้านสติปัญญาผู้สูงอายุปกติจะมีการเปลี่ยนแปลงด้านสติปัญญาเสื่อมถอยลงเพียงเล็กน้อยหรือไม่เปลี่ยนแปลงเลย

3. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social changes) เมื่อบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมจะลดลงเนื่องจากข้อจำกัดทางร่างกายและการเกษียณอายุทำให้ผู้สูงอายุห่างจากสังคมออกไปเพื่อนฝูงลดลงรายได้ลดลงแบบแผนการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไป นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของประเทศจากสังคมเกษตรกรรมมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมทำให้มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะของครอบครัวจากครอบครัวขยายมาเป็นครอบครัวเดี่ยวเป็นเหตุให้ผู้สูงอายุต้องอยู่ตามลำพังมากขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกเหงาโดดเดี่ยว อีกทั้งการสูญเสียเพื่อนฝูงและคู่ชีวิตก็ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้นจะรู้สึกซึมเศร้าสิ้นหวังซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพจิต

จากการที่ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลายด้านทั้งด้านร่างกายจิตใจและสังคม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบเสื่อมถอยในด้านร่างกายจะมีความเสื่อมของอวัยวะต่าง ๆ ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงนำไปสู่การเจ็บป่วยด้านจิตใจจะมีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและการรับรู้จนกระทั่งเกิดความรู้สึกใจน้อย อ่อนไหว ไม่นั่นคง ด้านสังคมมีการเปลี่ยนแปลงภาระหน้าที่และบทบาททำให้ผู้สูงอายุจะรู้สึกโดดเดี่ยวเกิดภาวะซึมเศร้าที่ตามมาการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้ผู้สูงอายุประสบปัญหาด้านการดำเนินวิถีชีวิตและเกิดความต้องการที่แตกต่างกันไป ดังนั้น เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องตอบสนองให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ

การดูแลผู้สูงอายุ

หลักสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุ คือ (ฉัฐพงศ์ อนุวัตรยรรยง, 2540, หน้า 13)

1. ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมด้วยตนเองให้มากที่สุด เพื่อคงไว้ซึ่งศักยภาพและความภาคภูมิใจแห่งตน และควรประเมินสถานะของผู้สูงอายุ และให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสม
 2. ป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุกลายเป็นผู้ไร้ประโยชน์ สูญเสียลักษณะเฉพาะตัวและมีคุณค่า
 3. ตระหนักในความแตกต่างของผู้สูงอายุแต่ละคน ใช้กิจกรรมที่เหมาะสมโดยให้การดูแลฟื้นฟูทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ในภาวะเจ็บป่วยและส่งเสริมให้มีสุขภาพดี
- สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการให้การดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ

1. ประเมินภาวะบกพร่องในการทำหน้าที่ของอวัยวะต่าง ๆ โดยประเมินเกี่ยวกับ
 - 1.1 การได้ยินลดลง ทำให้การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ผิดพลาด
 - 1.2 การได้กลิ่นลดลง
 - 1.3 การมองเห็นลดลง
 - 1.4 การรับรู้สัมผัสลดลง
 - 1.5 ปัญหาเรื่องฟันและเหงือก
 - 1.6 ปัญหาเรื่องความจำเสื่อม อาจลืมรับประทานยาหรืออาหาร
2. ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุดูแลตนเองให้มากที่สุด ควรอธิบายทำความเข้าใจเพื่อความร่วมมือที่ดี
3. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุ โดยกระตุ้นให้ทำกิจกรรมให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้มีอิสระในการปรับรูปแบบการดำรงชีวิตของตนเองตามความพอใจ โดยให้มีส่วนร่วมในสังคม
4. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้แก่ผู้สูงอายุ เช่น การดูแลตนเองในวัยสูงอายุ การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การรับประทานอาหารเหมาะสม ออกกำลังกาย

อย่างสม่ำเสมอ การพักผ่อนนอนหลับ หลีกเลี่ยงการดื่มชา กาแฟ แอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ หลีกเลี่ยงสถานที่แออัด และหมั่นสังเกตอาการผิดปกติของตนเอง และควรไปพบแพทย์เมื่อมีความผิดปกติ

5. ดูแลผู้ป่วยสูงอายุในระยะสุดท้ายอย่างใกล้ชิด ให้การสัมผัส นั่งเป็นเพื่อน และช่วยเหลืออย่างจริงใจ รวมทั้งให้โอกาสญาติ ผู้ใกล้ชิด ได้อยู่กับผู้ป่วยให้มากที่สุด

การส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ

การส่งเสริมสุขภาพ เป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ “การพัฒนา การคงไว้ และการป้องกันการเสื่อมถอย” ของสถานะทางสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังนี้ (ศรีนวล สถิตวิทยานันท์, 2552, หน้า 4)

1. การให้ความรู้ทางสุขภาพ เป็นกระบวนการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ มุ่งให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพโดยอาศัยกลวิธีต่าง ๆ ได้แก่ การสอนกลุ่ม การมีส่วนร่วมของชุมชน การใช้สื่อต่าง ๆ เป็นต้น

2. การป้องกันโรค เป็นกระบวนการวินิจฉัยโรคหรือปัญหาทางสุขภาพในระยะแรกก่อนจะมีอาการคลินิก (การตรวจคัดกรอง) หรือการป้องกันเฉพาะโรค เช่น การให้วัคซีน การดำเนินการป้องกันการหกล้ม เป็นต้น

3. การคงไว้ของสุขภาพ เป็นการจัดการรักษาเพื่อป้องกันการเสื่อมถอยของสถานะทางสุขภาพในประชากรกลุ่มเสี่ยง

4. นโยบายสาธารณะทางสุขภาพ เป็นกระบวนการทางนโยบายเพื่อส่งเสริมสุขภาพโดยตรงหรือเพื่อให้การสนับสนุน เช่น การจัดสรรงบประมาณ การออกกฎหมายเฉพาะ เช่น กฎหมายให้บริการการตรวจคัดกรองแก่ผู้สูงอายุโดยไม่คิดมูลค่า เป็นต้น การพัฒนาระบบบริการ หรือการควบคุมการโฆษณาที่อาจเป็นผลเสียแก่สุขภาพ

วัยสูงอายุเป็นกลุ่มวัยที่มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการส่งเสริมสุขภาพในลักษณะกลุ่มเฉพาะ ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการชราที่ทำให้กำลังสำรองลดลง มีโอกาสเกิดโรค หรือภาวะทุพพลภาพสูง มักมีโรคหรือปัญหาทางสุขภาพหลาย ๆ อย่างในขณะเดียวกัน เกิดผลแทรกซ้อนจากการดูแลรักษาได้ง่าย เกิดปัญหาสังคมได้ง่าย ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมหรือการเปลี่ยนแปลงได้ไม่ดี และทัศนคติที่ไม่ดีต่อความชราและผู้สูงอายุเหล่านี้ ทำให้มีความจำเป็นในการส่งเสริมสุขภาพในประชากรสูงอายุเพื่อที่จะพยายามให้ผู้สูงอายุสามารถที่มีสุขภาพดีและดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมให้ยาวนานที่สุด

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ พบว่า มีนักวิชาการได้มองภาวะสูงอายุแตกต่างกัน โดย ซึ่งในส่วนของ Ebersole and Hess (1985, pp. 23-32 อ้างถึงใน คีรีบุณ จงวุฒิเวศย์, 2553, หน้า 9-11) สามารถสรุปได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ทฤษฎีทางชีววิทยา (Biological theory) อธิบายถึงสาเหตุการเปลี่ยนแปลงของบุคคลเมื่อเข้าสู่วัยชราภาพ ประกอบด้วย เซลล์ที่สามารถเพิ่มตัวเองตลอดชีวิต เซลล์ที่ไม่สามารถแบ่งตัวเองและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เซลล์ จากทฤษฎีทางชีววิทยาของการสูงอายุจะพบว่า ในแต่ละทฤษฎีนั้นก็ได้พยายามที่จะค้นหาความจริง เพื่อนำมาอธิบายว่า การสูงอายุหรือความแก่ เป็นผลจากสิ่งใดในการนำทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้ผู้ศึกษาแต่ละคนมีแนวความเชื่อในเรื่องใด ส่วนแต่ละทฤษฎีของทฤษฎีไปประกอบการศึกษา ถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาค้นคว้าทดลองเกี่ยวกับความแก่มากมายแต่ก็ยังไม่มียุทธวิธีที่สามารถนำไปใช้อธิบายทั่วไปได้ ทราบแต่เพียงว่ากระบวนการชราภาพหรือความแก่ของเซลล์ต่าง ๆ เป็นปฏิกิริยาซับซ้อนเกี่ยวข้องกับพันธุกรรม การเผาผลาญฮอร์โมน ระบบภูมิคุ้มกัน ระบบประสาท ต่อมไร้ท่อ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงขององค์ประกอบในเซลล์ เนื้อเยื่อ และอวัยวะเท่านั้น (Eliopoulos, 1995)

2. ทฤษฎีทางจิตวิทยา (Psychological theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกลไกการเจริญทางด้านจิตวิทยา ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการมีอายุในจิตวิทยาในเรื่องชราภาพ พบว่า ไม่อาจสรุปได้ว่าชราภาพจะเสื่อมลงตามวัย ส่วนในเรื่องความจำและการเรียนรู้ได้มีการศึกษาถึงความจำและการเรียนรู้เป็นสิ่งที่ต้องควบคู่กันไป จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องใช้แรงจูงใจในการทำงานมากกว่าบุคคลวัยอื่นเลย แม้ว่าผู้สูงอายุจะมีเซลล์ประสาทในสมองตายเป็นจำนวนมาก แต่ขณะเดียวกันก็สะสมประสบการณ์อันเกิดจากการเรียนรู้ไว้มากเช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ถ้าผู้สูงอายุมีประสบการณ์ที่ดีในอดีตได้รับการยอมรับดี มีสภาพอารมณ์ที่มั่นคง ก็จะส่งผลต่อวัยที่สูงขึ้น ทำให้มีความรอบคอบสุขุมตามขึ้นด้วย แนวคิดทางจิตวิทยา ได้เชื่อมโยงเอาทฤษฎีทางชีววิทยาและสังคมวิทยาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยโดยเสนอว่า การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้สูงอายุนั้น เป็นการพัฒนาและปรับตัวของความนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจ แรงจูงใจ การเปลี่ยนแปลงไปของอวัยวะรับสัมผัสทั้งปวง ตลอดจนสังคมที่คนชรา นั้น ๆ อาศัยอยู่ (Eliopoulos, 1995)

3. ทฤษฎีทางสังคมวิทยา (Sociological theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงแนวโน้มบทบาทของบุคคล สัมพันธภาพ และการปรับตัวทางสังคมในช่วงท้ายของชีวิต หรือเป็นทฤษฎีที่พยายามวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องมีสถานะทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทั้งพยายามที่จะช่วยให้มีการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ทฤษฎีนี้เชื่อว่าถ้าสังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจะทำให้สถานภาพ

ของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามไปด้วย และสถานะของผู้สูงอายุในสังคมใดจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้สูงอายุในสังคมนั้น ล้วนแต่มองความสูงอายุกจากสถานภาพทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในทางลดลง แต่ผู้สูงอายุยังคงต้องการบทบาทเดิมจึงเกิดความเครียดส่งผลให้เกิดการถอนตัวออกจากสังคม แต่การจะใช้ชีวิตในช่วงสูงอายุให้มีความสุขนั้นต้องคงบทบาทและสถานภาพทางสังคมไว้แต่ควรอยู่ในระดับที่เหมาะสม แนวคิดทางสังคมวิทยาที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีกิจกรรม ทฤษฎีแยกตนเอง ทฤษฎีความต่อเนื่อง ทฤษฎีบทบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีกิจกรรม นี้มองว่าผู้สูงอายุเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งในสังคม ซึ่งมีพลังความคิด มีความสามารถและมีประสบการณ์สูงในการพัฒนาตนเองและสังคมส่วนรวม แนวคิดนี้อาจกล่าวได้โดยสรุปดังนี้ คือ

เล็ก สมบัติ (2549, หน้า 8) กล่าวว่า ผู้สูงอายุควรจะได้รับคามยกย่องและการยอมรับจากสังคม

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, เล็ก สมบัติ, ปรียานุช โขจรชนวิชัย และธนิกานต์ ศักดาพร (2552, หน้า 12) กล่าวว่า ผู้สูงอายุควรจะต้องได้รับการดูแลในเรื่องสุขภาพและการใช้ประสบการณ์ความรู้ของตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากแนวคิดดังกล่าว ทำให้เกิดมีความเชื่อในศักยภาพของผู้สูงอายุออกมาในเรื่องการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ โดยการนำเอาทฤษฎีกิจกรรม (Activity theory) มาใช้อธิบายและสนับสนุนความเชื่อดังกล่าวด้วย ดังนี้

โดยทั่วไปแล้ว กิจกรรม (Activity) นั้น หมายถึง การที่บุคคลพอใจและกระทำการต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของตน ทฤษฎีกิจกรรมนั้นมีความเชื่อว่ากิจกรรมเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับกลุ่มคนทุกวัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวัยสูงอายุ เนื่องมาจากกิจกรรมเป็นสิ่งที่ทำให้สุขภาพของผู้สูงอายุดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ กิจกรรมจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในชีวิต ทั้งนี้เพราะการที่ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม ก็หมายถึงผู้สูงอายุผู้นั้นได้มีสถานภาพและบทบาทที่อยู่ในระดับหนึ่งในสังคม จากการที่ผู้สูงอายุได้มีสถานภาพและบทบาทเหล่านั้น ทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นที่ยอมรับจากสังคม สามารถที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้โดยไม่เป็นผู้ไร้บทบาท (เล็ก สมบัติ, 2549, หน้า 10)

นักจิตวิทยาคนหนึ่งได้อธิบายไว้ว่า การที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเหว่และถูกทอดทิ้งเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุพยายามจะแยกตัวหนีออกจากสังคม ทฤษฎีนี้เชื่อว่าหากบุคคลใดสามารถดำรงกิจกรรมทางสังคมของตนไว้ได้ จะเป็นบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างปกติสุข และเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต นอกจากนั้นกิจกรรมจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในชีวิตมากยิ่งขึ้น โดยการแนะนำให้ผู้สูงอายุที่รู้สึกเหงาและคิดว่าตนเป็นคนไร้ประโยชน์ ให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ของตน เป็นการกลับเข้าสู่ชีวิตสังคมและมีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร และคณะ, 2552, หน้า 13)

จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ากิจกรรมนั้นมีส่วนสำคัญยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ ทำให้ผู้สูงอายุได้มีความพึงพอใจในชีวิตของตนและรู้สึกรู้ว่าตนเองยังเป็นบุคคลที่มีคุณค่าของสังคม ได้อีกต่อไป การจัดกิจกรรมใด ๆ ให้ผู้สูงอายุจึงควรทำความเข้าใจทั้งลักษณะของกิจกรรมและธรรมชาติของวัย กลุ่มเป้าหมาย โดยมีแนวคิดดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการที่จะ คัดเลือกคัดแปลงกิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกันไป โดยอาจจะเลือกพิจารณาเพียงแนวคิดเดียวที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมในครั้งนั้น ๆ หรือพิจารณาโดยผสมผสานเอาแนวคิดทั้งหมดรวมกันก็ย่อมได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้ชีวิตในวัยทองได้อย่างมีความสุขและมีคุณค่า ต่อไปตามศักยภาพและความสามารถที่ยังเหลืออยู่

ทฤษฎีแยกตนเองหรือทฤษฎีการถอยห่าง (Disengagement theory) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นครั้งแรกราวปี ค.ศ. 1950 กล่าวถึงผู้สูงอายุเกี่ยวกับการถอยห่างออกจากสังคม ของ Elaine Cummings and Willam Henry ที่พิมพ์เผยแพร่เป็นครั้งแรกในหนังสือ Growing old: The process of disengagement เมื่อปี ค.ศ. 1961 มีใจความว่าผู้สูงอายุและสังคมจะลดบทบาทซึ่งกันและกันอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามความต้องการของร่างกายและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากยอมรับว่าตนเองมีความสามารถลดลง สุขภาพเสื่อมลงจึงถอยหนีจากสังคม เพื่อลดความเครียดและรักษาพลังงานพอใจกับการไม่เกี่ยวข้องกับสังคมต่อไป เพื่อถอนสภาพและบทบาทของตนให้แก่นชรุนหลัง ซึ่งระยะแรกอาจมีความวิตกกังวลอยู่บ้างในบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปและค่อย ๆ ยอมรับการไม่เกี่ยวข้องกับสังคมต่อไปได้ในที่สุดอย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้อธิบายโดยกล่าวด้วยว่าโดยปกติแล้วบุคคลจะพยายามผสานอยู่กับสังคมให้นานเท่าที่จะทำได้เพื่อเป็นการรักษาสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ก่อนที่บทบาทของตนเองจะแคบลงเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น โดยสรุปกระบวนการถอยห่างเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเฉพาะดังนี้ เป็นกระบวนการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป เป็นสิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ผู้สูงอายุถึงพอใจเป็นสากลของทุกสังคมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เพื่อรักษาสมดุลของมนุษย์ ปัจจัยที่มีผลต่อการถอยห่างของผู้สูงอายุ ได้แก่กระบวนการชราที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล, สภาพสังคมและความเชื่อมโยงของอายุที่เพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการถอยห่างและทฤษฎีกิจกรรมจะมีความขัดแย้งกัน ซึ่ง Neugarten et al. (1968 cited in Miller, 1995, p. 33) ได้ศึกษาเพื่อหาข้อขัดแย้งทั้งสองทฤษฎีแล้วพบว่า การดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ มีความสุข และมีกิจกรรมร่วมกันนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและแบบแผนชีวิตของแต่ละบุคคลที่ผ่านมาผู้ที่มิบทบาทในสังคมชอบเข้าร่วมกิจกรรมในสังคม ก็ต้องการที่จะร่วมกิจกรรมต่อไปส่วนผู้ที่ชอบสันโดษไม่เคยมีบทบาทใด ๆ ในสังคมมาก่อนก็ย่อมที่จะแยกตัวเองออกจากสังคมเมื่ออายุมากขึ้นและได้เสนอแนวคิดใหม่เกี่ยวกับทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity theory)

ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายในเรื่องของการปรับตัวทางสังคมของผู้สูงอายุคือ การที่ผู้สูงอายุจะมีความสุขในบั้นปลายชีวิตได้นั้นมีผลมาจากบุคลิกภาพและรูปแบบของการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลที่มีมาเดิม ซึ่งเชื่อว่าผู้สูงอายุจะแสวงหาบทบาททางสังคมใหม่มาทดแทนบทบาททางสังคมเก่าที่ตนสูญเสียไปและยังคงสภาพที่จะพยายามปรับตนเองให้กับสภาพแวดล้อมใหม่อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีความต่อเนื่องเป็นการกล่าวถึงการปรับตัวของผู้สูงอายุว่าผู้สูงอายุจะปรับตัวได้ดีและมีความสุขในบั้นปลายชีวิตได้นั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและการมีพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตที่ผ่านมาในอดีตกล่าวได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนบทบาททางสังคมของผู้สูงอายุคือการเข้าไปมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมในวัยสูงอายุ ซึ่งถือเป็นบทบาทใหม่ที่เข้ามาทดแทนบทบาททางสังคมเดิมที่ต้องสูญเสียไปในกิจกรรมประเภทต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจซึ่งการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุนั้นจะเป็นการได้แสดงศักยภาพความสามารถของตนเองเพื่อประโยชน์ต่อตนเองและสังคมได้เพื่อผู้สูงอายุมีความสุขพึงพอใจในชีวิตและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ทฤษฎีบทบาท (Role theory) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุจะปรับบทบาทและสภาพต่าง ๆ หลายอย่างที่ไม่ใช่บทบาทเดิมของตนมาก่อนเช่นการละทิ้งบทบาททางสังคมและความสัมพันธ์ซึ่งเป็นไปแบบวัยผู้ใหญ่ยอมรับบทบาทของสังคมและความสัมพันธ์ในแบบผู้สูงอายุและเว้นจากความผูกพันกับคู่สมรส เนื่องจากการตายไปของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ สรุปว่าแต่ละทฤษฎีจะกล่าวถึง ความสูงอายุแตกต่างกันไป ทฤษฎีทางชีววิทยาจะอธิบายความชราโดยพิจารณาจากประสิทธิภาพการทำงานของร่างกายที่ลดลง ทฤษฎีทางจิตวิทยาจะมองความสูงอายุโดยพิจารณาจากความจำการเรียนรู้ สติปัญญาอารมณ์ ส่วนทฤษฎีทางสังคมวิทยาพิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากความสามารถในการคงบทบาทและสถานภาพทางสังคมไว้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่จะอธิบายความเสื่อมถอยของสังขารการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ จิตใจ และสภาพทางสังคมของผู้สูงวัยได้ทั้งหมด

แนวคิดเกี่ยวกับการสนองความต้องการของผู้สูงอายุ

ความต้องการของมนุษย์ทุกคนในวัยต่าง ๆ นั้น มีลักษณะที่ร่วมกันอยู่หลายประการ เริ่มจาก ความต้องการในด้านที่จะสนองตอบต่อความต้องการพื้นฐานของร่างกายในเรื่องปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และเครื่องนุ่งห่ม สำหรับประชากรในวัยสูงอายุก็เช่นเดียวกัน นอกจากจะมีความต้องการในเรื่องดังกล่าวแล้ว ยังมีความต้องการที่จะสนองตอบต่อสภาพปัญหาต่าง ๆ ตามบทบาท สภาพการณ์ในชีวิตประจำวัน (วรรณิกา บุญระยอง, 2552)

โดยทั่วไป เมื่อพูดถึงผู้สูงอายุก็มักจะมีความคิดถึงคนกลุ่มหนึ่งที่ไม่ทำอะไรทำ ว่างาน อยู่เฉย ๆ หรือกลุ่มคนที่มึนน้ำที่เฝ้าบ้าน ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ และนอนหลับกลางวันเป็นประจำ ทุกวัน ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวยังไม่ถูกต้องนัก ทั้งนี้ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้สูงอายุ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุยังมีความต้องการที่จะทำให้ชีวิตของตนมีความสดชื่นมีชีวิตชีวาและมีประโยชน์มากขึ้น เช่น การพบปะพูดคุยกันในกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกัน การทำสวน ปลูกต้นไม้และการทำงานอดิเรกต่าง ๆ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะใช้เวลาที่เหลืออยู่ชีวิตตนร่วมกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในครอบครัวของตนเอง มีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่ช่วยทำหน้าที่เลี้ยงดูหลานและคอยให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยเหลือเมื่อครอบครัวตน ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ นอกจากนั้น ยังมีผู้สูงอายุบางกลุ่มที่มีความคิดที่จะอุทิศตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมของตนเองด้วย (วรรณนิภา บุญระยอง, 2552, หน้า 3)

นักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Maslow) ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์จากพื้นฐานความต้องการต่ำสุดไปถึงสูงสุดตามลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่ทุกคนต้องการเช่นเดียวกับปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ ความต้องการที่จะได้รับการป้องกันภัยอันตรายจากการคุกคามอย่างมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love and belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นที่รักได้รับความรักจากบุคคลอื่น รวมทั้งการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนในสังคม เช่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนในสังคมต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว การเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมสมาคมต่าง ๆ รวมถึงความต้องการเป็นเจ้าของสิ่งที่มีอยู่ด้วย
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องและยอมรับนับถือในความสามารถของตน
5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self actualization needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นผู้มีศักยภาพและพึงพอใจในความสำเร็จของตนเอง การคิดตัดสินใจได้ด้วยตนเองและสามารถบรรลุเป้าหมายแห่งชีวิตของตนได้ เพื่อการเป็นคนโดยสมบูรณ์สมหวังตามความปรารถนาอันเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

จากแนวคิดเรื่องความต้องการจะเห็นได้ว่าผู้สูงอายุก็เป็นบุคคลที่มีความต้องการทั้งด้านร่างกายด้านอารมณ์สังคมและจิตใจเป็นพื้นฐานเช่นเดียวกันแต่ทั้งนี้อาจจะแตกต่างกันไปบ้าง

แล้วแต่สภาพแวดล้อมบทบาทของแต่ละบุคคล หรือการ ได้รับความสำเร็จหรือไม่สำเร็จในแต่ละ ลำดับขั้นของความต้องการที่กล่าวมาแล้วดังนั้นแนวคิดในการจัดกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ ในลักษณะนี้จึงเป็นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของ ตนเองในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่กล่าวคือเมื่อกิจกรรมใดเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้สูงอายุแล้วก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ ได้ และรู้สึกพึงพอใจในการที่ได้เป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันภัยในประเทศไทย

ความเป็นมาของการประกันภัยในประเทศไทย

ธุรกิจประกันภัย ได้ปรากฏขึ้นในประเทศไทยมานานพอสมควร กิจกรรมประกันภัย เริ่มในยุโรปมานานแล้ว เมื่อมีชาวต่างชาติเข้ามาค้าขายในสมัยกรุงศรีอยุธยา อาจมีการประกันภัย กันบ้างแล้ว โดยเฉพาะการประกันทางทะเล และขนส่ง วงการธุรกิจของชาวต่างประเทศร่วมมือ ดำเนินการกันเอง โดยไม่ได้มีการจดทะเบียนการค้าหรือแจ้งต่อรัฐบาลสยามอย่างเป็นทางการ โดยกฎหมายฉบับแรกเท่าที่ค้นพบ ที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการประกันภัย คือ พระราชบัญญัติ ลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130 (พ.ศ. 2454) ซึ่งมาตรา 115 บัญญัติว่า “บริษัทเดินรถไฟ ปรธราง บริษัทรับประกันต่าง ๆ บริษัททำการคลังเงินเหล่านี้ ท่านห้ามมิให้ตั้งขึ้นนอกจากได้รับพระ บรมราชานุญาต” และต่อมาก็มีการประกันภัยประเภทอื่น ๆ เกิดขึ้น (กรมการประกันภัย, 2553, หน้า 25)

ความหมายของการประกันภัย

สมาคมประกันวินาศภัย (2553, หน้า 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันภัย หมายถึง การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งโดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับ ความเดือดร้อนจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือเสียหายแก่ชีวิตและ ทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกัน ไว้หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันไว้นั้นกลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้ หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกัน

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 861) กำหนดว่า “สัญญาประกันภัยนั้นคือ สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่ง (ผู้รับประกันภัย) ตกลงจะให้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ใน กรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคน หนึ่ง (ผู้เอาประกันภัย) ตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกัน”

Wang (2001, p. 601) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันภัย หมายถึงการคุ้มครองที่จัดให้โดยบริษัทประกันภัยสำหรับความสูญเสียทางการเงิน และเป็นวิธีการซึ่งนำเอาความเสี่ยงภัยของบุคคล หรือหน่วยธุรกิจสองหน่วย หรือมากกว่ามารวมกัน และบุคคลเหล่านั้นจ่ายเงินหรือสัญญาที่จะจ่ายเงินให้กองทุน ซึ่งเขาจะได้รับชดใช้เงินค่าเสียหายเมื่อเรียกร้องจากกองทุนดังกล่าว

Mark (1991, p. 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันภัย หมายถึง เป็นการจัดการทางการเงินซึ่งจะจ่ายแจกค่าของความสูญเสียที่ไม่คาดหวังไว้อีกครั้งหนึ่ง การประกันภัยจะเกี่ยวข้องกับการโอนความสูญเสีย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาไว้เป็นเงินกองทุน ซึ่งเงินกองทุนนี้จะเฉลี่ยให้กับสมาชิกคนใดคนหนึ่งที่ประสบความสูญเสียที่เกิดขึ้นนั้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การประกันภัย หมายถึง ความคุ้มครอง สำหรับความสูญเสียทางการเงิน การจัดการของความเสี่ยง ที่เกิดขึ้นทั้งหลาย โดยค่าของความสูญเสียนั้นจะถูกเฉลี่ยกันไปให้ระหว่างผู้เข้าร่วมความเสี่ยงภัยทั้งหมด

ประเภทของธุรกิจประกันภัย

กรมการประกันภัย (2553, หน้า 79) ได้แบ่งประเภทของธุรกิจประกันภัยออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การประกันวินาศภัย มีหลักใหญ่ในการประกอบการประกันภัยที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินได้แก่

1.1 การประกันอัคคีภัย เป็นการประกันภัยที่เกิดจากไฟไหม้ที่เกิดจากอุบัติเหตุหรือเกิดจากความสะเพร่าของมนุษย์ หรือเกิดขึ้นโดยเจตนา หรือความจงใจของบุคคลอื่น ซึ่งผู้เอาประกันภัย ไม่มีส่วนรู้เห็นเป็นใจด้วย หรือเป็นไฟที่ไหม้ลุกลามจนไม่สามารถควบคุมได้รวมไปถึงความเสียหายสืบเนื่องจากอัคคีภัย

1.2 การประกันภัยทางทะเล เป็นการประกันความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ขนทางเรือจากแห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่ง และตัวเรือที่ใช้เป็นพาหนะด้วย

1.3 การประกันภัยรถยนต์ เป็นการประกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ได้แก่ ความเสียหายบุบสลายหรือสูญหายของตัวรถยนต์ และความเสียหายที่รถยนต์ได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้นด้วย การประกันภัยรถยนต์ เป็นการประกันวินาศภัยแขนงหนึ่งของการประกันภัยอุบัติเหตุแต่ในประเทศไทยจัดให้การประกันภัยรถยนต์เป็นประเภทหนึ่งต่างหากจากประกันภัยอุบัติเหตุ

1.4 การประกันเบ็ดเตล็ด แบ่งออกโดยสังเขปดังนี้

1.4.1 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ เช่น การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยอุบัติเหตุระหว่างเดินทาง

1.4.2 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น การประกันภัยสำหรับเงิน และการประกันภัยโจรกรรมอันเกิดจากการชิงทรัพย์ การปล้นทรัพย์

1.4.3 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับงานวิศวกรรม เช่น การประกันภัยสำหรับงานรับเหมาก่อสร้าง การประกันภัยเครื่องจักร

1.4.4 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับความรับผิดตามกฎหมาย เช่น การประกันภัยความรับผิดต่อสาธารณะ ความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการวิชาชีพ

1.4.5 การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับภัยอื่น ๆ เช่น การประกันภัยพืชผล ปศุสัตว์

2. การประกันชีวิต หมายถึง การประกันการสูญเสียชีวิตรวมถึงการอยู่รอดของตัวผู้เอาประกันในระยะเวลาที่มีสัญญาแน่นอนไว้ ในการทำประกันชีวิตมีข้อตกลงหลายแบบด้วยกันที่ผู้เอาประกันจะเลือกได้ ซึ่งเป็นหลักทั่วไป คือ

2.1 การประกันชีวิตตลอดชีพ เป็นข้อตกลงที่ผู้เอาประกันจะจ่ายเบี้ยประกันไปจนถึงสิ้นชีวิต แล้วบริษัทจะจ่ายเงินที่เอาประกันให้แก่ผู้รับประโยชน์

2.2 การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เป็นการให้ความคุ้มครองเมื่อความตายเกิดขึ้นระหว่างสัญญามีผลบังคับ บริษัทจะจ่ายเงินประกันให้ผู้รับประโยชน์หรือถ้าผู้เอาประกันมีชีวิตรอดมาได้พ้นเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา บริษัทจะจ่ายเงินประกันให้แก่ผู้เอาประกันอีกด้วย

2.3 การประกันชีวิตแบบบำนาญ คือ ผู้เอาประกันทำขึ้นเพื่อหาความคุ้มครองให้ตนมีรายได้ในยามสูงอายุ เช่น ให้บริษัทฯ จ่ายรายได้ให้ในรูปบำนาญรายเดือน เป็นต้น

ความหมายของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย

ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2525 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ดังนี้ (กรมการประกันภัย, 2553, หน้า 80)

ตัวแทนประกันภัย หมายความว่า ผู้ซึ่งชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

นายหน้าประกันภัย หมายความว่า ผู้ซึ่งบ่งชี้หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัย

1. นายหน้าประกันภัยเป็นบุคคลที่ไม่อยู่การควบคุมบังคับบัญชาของบริษัทผู้รับประกันภัย การทำงานของนายหน้าประกันภัยกระทำไปตามอำนาจหน้าที่ของตนโดยอิสระ และตามปกติจะไม่ทำหน้าที่แทนผู้รับประกันภัย หรือไม่ได้รับมอบหมายจากผู้รับประกันภัยให้กระทำการหรือไม่กระทำการใด แต่สำหรับตัวแทนประกันภัยวินาศภัยแล้วการทำงานในหน้าที่นั้น

จะเป็นการได้รับมอบหมายอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การรับเบี่ยประกันภัยและการเข้าทำสัญญาแทนผู้รับประกันซึ่งเป็นตัวการ

2. นายหน้าประกันภัยจะทำการเพื่อหวังบำเหน็จที่ได้จากการชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลเข้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทด้วยทุนทรัพย์หรือค่าใช้จ่ายของตนเอง แต่การทำงานของตัวแทนประกันวินาศภัยแม้จะได้รับค่าตอบแทนจากตัวการก็ตาม บางกรณีได้รับเงินเดือนเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการให้บุคคลเข้าทำสัญญาประกันภัยด้วย

3. นายหน้าประกันภัยจะทำหน้าที่เพียงการแนะนำ หาช่องทางให้ผู้เอาประกันภัยทำสัญญากับผู้เอาประกันภัยจนสำเร็จจูล่วงไปด้วยดี อาจเข้าร่วมเจรจาต่อรองเงื่อนไขข้อคุ้มครองต่าง ๆ และตกลงจำนวนเบี่ยประกันภัยกับผู้รับประกันภัยด้วยส่วนตัวแทนประกันวินาศภัยมีหน้าที่ชักชวนให้บุคคลเข้าทำสัญญากับบริษัทนั้น ไม่มีสิทธิ์เข้าทำสัญญาแทนผู้รับประกันภัย เว้นแต่จะได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากผู้รับประกันภัยตามแบบที่อธิบดีกำหนด

คุณสมบัติของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

คุณสมบัติของตัวแทนประกันภัย ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2536 มาตรา 61 และพระราชบัญญัติประกันภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 64 กำหนดผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัย ต้องมีคุณสมบัติดังนี้ (กรมการประกันภัย, 2553, หน้า 82)

1. บรรลุนิติภาวะ
2. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
3. ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
4. ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า ห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
5. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
6. ไม่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย
7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยในระยะเวลาห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
8. ได้รับการศึกษาวิชาประกันวินาศภัยจากสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการประกาศกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ ตามหลักสูตรและวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

ลักษณะของผู้ซื้อจะทราบได้จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาวิธีการที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร เกี่ยวกับการบริโภคสินค้า รวมทั้งศึกษาว่าใครมีอิทธิพลต่อการซื้อโดยมีรายละเอียดดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภกร เสรีรัตน์และองอาจ ปทะวานิช, 2556, หน้า 53)

1. การได้รับผลิตภัณฑ์ (Obtaining) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการได้รับผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย
 - 1.1 วิธีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ (How?) เช่น การประเมินผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า วิธีการซื้อผลิตภัณฑ์
 - 1.2 ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่พิจารณาซื้อ (What?) เช่น การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะผลิตภัณฑ์ที่เลือก
 - 1.3 สถานที่ที่ซื้อ (Where?) เช่น ผู้บริโภคซื้อผ่านร้านค้าเจาะจงซื้อ หรือซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต
 - 1.4 วิธีการจ่ายเงิน (How?) เช่น จ่ายเป็นเงินสด จ่ายผ่านบัตรเครดิต
 - 1.5 วิธีการขนส่งสินค้า (How?) เช่น ขนกลับเอง หรือมีบริการจัดส่ง
2. การบริโภค (Consuming) สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค (การใช้ผลิตภัณฑ์)
 - 2.1 วิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ (How?)
 - 2.2 วิธีการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ (How?)
 - 2.3 ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์คือใคร (Who?)
 - 2.4 จำนวนที่บริโภคมากน้อยเพียงใด (How much?)
 - 2.5 วิธีการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง (How?) โดยการเปรียบเทียบการรับรู้จริงจากการใช้ผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการ
3. การดำเนินการ (ภายหลังการซื้อ) (Disposing) วิธีการที่ผู้บริโภคนำไปดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ ประกอบด้วย
 - 3.1 วิธีการกำจัดผลิตภัณฑ์ที่ยังคงเหลืออยู่ (How?)
 - 3.2 วิธีการทิ้งผลิตภัณฑ์หลังการใช้ (How?)
 - 3.3 วิธีการขายต่อหรือนำไปแลกซื้อ (How?)
 - 3.4 วิธีการนำชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์ไปใช้ (How?)
4. อิทธิพลจากผู้บริโภค (Consumer influences) ประกอบด้วย

4.1 ปัจจัยภายใน (Internal factors) หรือปัจจัยจิตวิทยา เช่น บุคลิกภาพ (Personality), ค่านิยม (Values), ทักษะคติ (Attitudes), การจูงใจ (Motivations), ความรู้สึก (Feelings), ความคิดเห็น (Opinions)

4.2 ปัจจัยภายนอก (External factors) หรือปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and cultural factors) เช่น วัฒนธรรม (Culture), ครอบครัว (Family), กลุ่มเพื่อน (Peer group)

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal characteristics) เช่น รายได้ (Income), อายุ, อาชีพ, ชาติพันธุ์วรรณา (Ethnicity), วัฏจักรชีวิตของบุคคล (Life-stage), ทรัพยากรที่หาได้ (Available resources), ประสบการณ์ในอดีต (Past experiences), ความรู้ (Knowledge)

5. อิทธิพลจากองค์การ (Organizational influences) ประกอบด้วย

5.1 ตราสินค้า (Brand)

5.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์ (Product features)

5.3 คุณภาพ (Quality)

5.4 บริการ (Service)

5.5 โปรแกรมการสร้างความรักภักดี (Loyalty programs)

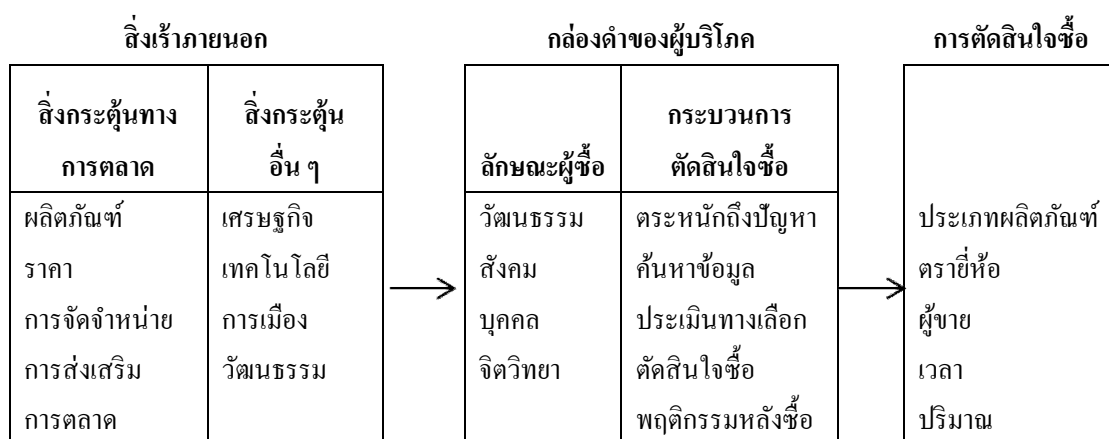
5.6 การบรรจุภัณฑ์ (Packaging)

5.7 การจัดหาผลิตภัณฑ์ไว้จำหน่าย (Product availability)

5.8 การโฆษณา (Advertising)

5.9 การอธิบาย (Word mouth)

5.10 การส่งเสริมการตลาด (Promotions)



ภาพที่ 2-1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2556)

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นระบบที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการ (Need) ในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ มีอิทธิพลอิทธิพล ทำให้เกิดการตอบสนอง (Buyer's response) หรือ การตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision) โดยสามารถเรียกว่า โมเดลที่ใช้อธิบายระบบนี้ได้ชื่ออีกลักษณะว่า S-R Theory ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) ทั้งภายในและภายนอก นักการตลาดจะสนใจ เน้นการสร้างสิ่งกระตุ้นทางการตลาดซึ่งควบคุมได้ และ สิ่งกระตุ้นอื่นที่ควบคุมไม่ได้
2. ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) เปรียบเสมือนกล่องดำ (Black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ ต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ที่ได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ
3. การตอบสนอง (Buyer's response) การตอบสนองหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อหรือผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ได้แก่ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2552, หน้า 34)

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural factors) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ได้มากที่สุด
 - 1.1 วัฒนธรรม (Culture) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความต้องการของบุคคล คนที่เติบโตและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีวัฒนธรรมเดียวกัน จะมีค่านิยม การรับรู้ ความชอบและพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน
 - 1.2 วัฒนธรรมย่อย (Subculture) ในวัฒนธรรมใหญ่จะประกอบด้วยวัฒนธรรมย่อย ในขณะที่วัฒนธรรมของผู้คนในแถบเอเชียมีความคล้ายคลึงกัน เมื่อเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมของประเทศในประเทศในแถบตะวันตก แต่ละประเทศในแถบเอเชียก็มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากประเทศญี่ปุ่น แต่ละภูมิภาคในประเทศไทยก็มีความแตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งวัฒนธรรมของแต่ละสถานศึกษาหรือคณะวิชาที่ปลูกฝังหลายสิ่ง ที่นอกเหนือจากเนื้อหาเชิงวิชาการ และวัฒนธรรมจะซึมซับเป็นพฤติกรรมของบุคคล
2. ชั้นสังคม (Social class) การจัดแบ่งลำดับชั้นของสังคมที่มีความเหมือนและแตกต่างกัน ชั้นสังคมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมที่แสดงออกถึงสถานะทางสังคมของตน เมื่อเปลี่ยนสถานะทางสังคมคนก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามสถานะทางสังคมของตนตามไปด้วย การแบ่งชั้นสังคมใช้เกณฑ์ด้านอาชีพ การศึกษา รายได้ ทำเล ที่อยู่อาศัย คนที่แตกต่างทางชั้นสังคมก็มีแนวโน้มที่จะแสดงออกต่างกัน ในขณะที่คนในชั้นสังคมเดียวกันมีแนวโน้มที่จะแสดงออกคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย วิธีการพูด วิธีการพักผ่อน

3. ปัจจัยทางสังคม (Social factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

3.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership groups) ได้แก่

3.1.1 กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

3.1.2 กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary groups) ได้แก่ กลุ่มศาสนา อาชีพ สมาคม เป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่า แต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

3.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล

3.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน ผู้บริหาร พนักงาน เป็นต้น ซึ่งแต่ละหน้าที่จะมีผลต่อการซื้อ และแต่ละหน้าที่จะแสดงถึงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยและต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status symbol)”

4. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

4.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and life cycle stage) เป็นรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ

4.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล

4.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ

4.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life style) ถึงแม้บุคคลจะมีอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันมีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องชี้แจงถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

4.5 บุคลิกลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and self-concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้

จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual self-concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal self-concept)

5. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการ คือ

5.1 การจูงใจ (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน บ้างก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย ความไม่สะดวก บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด จึงต้องศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจและสามารถนำแนวคิดการจูงใจมาปรับใช้ได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5.2 การรับรู้ (Perception) ผู้ที่ได้รับการกระตุ้นจะพร้อมที่จะแสดงออก การแสดงออกในรูปแบบไหนขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคล การรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือก (Select) จัดการ (Organize) และแปล (Interpret) ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้า ซึ่งส่งผลให้การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไป เนื่องจากกระบวนการในการรับรู้ที่แตกต่างกัน

5.3 ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะเวลาหนึ่ง จากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิตและพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลเชษฐ วัฒนผล (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลมการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลมโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลมที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีอายุตั้งแต่ 51-70 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลมที่มีผลต่อกับความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับ

การศึกษา และระดับรายได้ โดยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ด้านความภักดีต่อสินค้า และด้านความไว้วางใจในตราสินค้า มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

จุฑามาศ วาจิตพล (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจทำประกันชีวิตในรูปแบบ BANCASSURANCE ของคนในกรุงเทพมหานครวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศอายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) และปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ภาวการณ์องค์กรความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ความไว้วางใจในตราสินค้า ที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตในรูปแบบ Bancassurance ของคนในกรุงเทพมหานครซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุ สถานภาพ และอาชีพ ที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า (Brand loyalty) ว่ามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พงศธร สุทธิพงษ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อประกันชีวิตยี่ห้อ AIA ประกันชีวิตยี่ห้อไทยประกันชีวิต และประกันชีวิตยี่ห้อเมืองไทยประกันชีวิต เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทาง การตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของทั้ง 3 ยี่ห้อ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ที่เคยซื้อประกันชีวิต 1 ใน 3 จากบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด, บริษัท AIA และบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ภายในบริเวณเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

จิตภา สีม่วง (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการประกันชีวิตของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานีการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกรูปแบบการประกันชีวิตของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอชัยบุรีจังหวัดปทุมธานี จำนวน 200 คน

อิสรากรณีย์ วีระคงสุวรรณ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์บริษัท อลิอันซ์อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์ บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ศึกษาปัจจัยสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมผู้บริโภค อันได้แก่ ปัจจัยสิ่งกระตุ้นทางการตลาด และปัจจัยสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการทำประกันชีวิตกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ถือกรมธรรม์ที่ทำประกันชีวิตผ่านสำนักงานตัวแทนในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2554 จำนวน 388 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบที่ผู้ถือกรมธรรม์ส่วนใหญ่เลือก คือ รูปแบบสะสมทรัพย์ รองลงมาเป็นรูปแบบตลอดชีพ ปัจจัยสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมผู้บริโภคในการทำประกันชีวิต โดยภาพรวมมีความสำคัญในระดับสูง และ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Fields, Fraser, and Kolari (2007) ได้ศึกษาถึงรูปแบบของธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่าประชาชนซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ที่ตนเป็นลูกค้าด้วยเหตุผล คือ 1) ความเชื่อมั่นและสัมพันธ์ภาพกับธนาคารพาณิชย์ ในการดูแลการเงิน 2) ความสะดวกในการเดินทางและการสื่อสาร 3) การยอมรับในสินค้าทางการเงินได้ง่าย 4) เชื่อถือในทักษะของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 5) ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ อยู่แล้ว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะพิจารณาหัวข้อต่าง ๆ เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่เป็นเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 3,058 คน ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างประชากร

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จำนวนประชากรทั้งหมด 3,058 คน จึงได้ค่าประชากรตัวอย่าง จำนวน 342 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บเพิ่ม 11 คน กลุ่มตัวอย่างประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงได้ 353 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนการเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเก็บเฉพาะผู้สูงอายุที่ยังไม่เคยทำประกันชีวิต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้มีการกำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการวิจัยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำตอบแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานประกันชีวิต ได้แก่

1. บริษัทที่ท่านเลือกทำประกันชีวิต
2. ประเภทของการทำประกันชีวิต
3. จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มี
4. ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์
5. ผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิต
6. ก่อนจะมีผู้ชักชวนท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่

1) ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ 2) ด้านเบี้ยประกันชีวิต 3) ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต

สำหรับในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบ Multiple rating list scale questions และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|--------------------|----------------|
| 1. ระดับน้อยที่สุด | ให้คะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับน้อย | ให้คะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับปานกลาง | ให้คะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับมาก | ให้คะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับมากที่สุด | ให้คะแนนเป็น 5 |

โดยใช้สูตรในการคำนวณอันตรภาคชั้น คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2556)

$$\text{สูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การอภิปรายผลของการวิจัยของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์เฉลี่ยจากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	มีระดับความคิดเห็นระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	มีระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีข้อเสนอแนะอย่างไร

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถาม 2 ด้าน ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Content validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและ โครงสร้างของข้อคำถามของแบบสอบถาม แล้วจึงนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) ก่อนเก็บข้อมูลจริง

2. ความน่าเชื่อถือ โดยใช้สูตรของ Cronbach's alpha ใช้เกณฑ์ยอมรับที่มากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีระดับความเชื่อมั่นเพียงพอในการนำไปใช้ทดสอบภาคสนาม โดยผู้วิจัยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มาใช้ในการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Alpha)

3. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ทำการวิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนพิจารณาและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และตรวจสอบคำถามที่ปรากฏในแบบสอบถามเป็นรายข้อ และนำผลที่อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจไปวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง โดยกำหนดคะแนนของแต่ละข้อดังนี้

ถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสอดคล้อง ตรงกับวัตถุประสงค์ให้ 1 คะแนน

ถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ให้ -1 คะแนน

ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ให้ 0 คะแนน

จากนั้นจึงนำผลคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of concordance: IOC) ได้ผลสรุปว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.67 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่า คำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชาย และเพศหญิงในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. ทำการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลไม่ครบ ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกเพิ่มเติมทันที
3. นำแบบสอบถามที่ตอบข้อคำถามเรียบร้อยแล้วมาคีย์ข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์และแปรข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้จัดการลงรหัสข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package of social science) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตและความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และนำมาจัดระดับโดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆกันดังนี้

ค่าพิสัย	ระดับ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าสถิติความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำประกันชีวิตและความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมานใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 หาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกัน

2.1 สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม กับตัวแปรตาม และสถิติ F-test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ One way analysis of variance (ANOVA) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม กับตัวแปรตาม โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่แต่ละคู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

2.2 สถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA) ทดสอบสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา เรื่อง ความต้องการการทำประกันชีวิต ของผู้สูงอายุเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 353 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา และผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ตามลำดับ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้ สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
- N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร (Population)
- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- t แทน ค่าสถิติการแจกแจง t
- F แทน ค่าสถิติการแจกแจง F
- SS แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
- MS แทน ค่าความแปรปรวน
- df แทน ค่าระดับขั้นแห่งความอิสระ
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
- Sig แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ
- R^2_{adj} แทน ค่าอำนาจในการพยากรณ์ที่ปรับแก้
- b,B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังกล่าว
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเสนอเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพพฤติกรรมการทำประกันชีวิต

ตอนที่ 3 ระดับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างดังรายละเอียด
ในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	215	60.9
1.2 หญิง	138	39.1
รวม	353	100.0
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 60 ปี	150	42.5
2.2 61-65 ปี	131	37.1
2.3 66-70 ปี	46	13.0
2.4 71 ปีขึ้นไป	26	7.4
รวม	353	100.0
3. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	208	59.0
4.2 ปริญญาตรี	141	39.9
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.1
รวม	353	100.0
4. ระดับรายได้ต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท	150	42.5
4.2 20,000-40,000 บาท	132	37.4

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4.3 40,001-60,000 บาท	57	16.1
4.4 มากกว่า 60,000 บาท	14	4.0
รวม	353	100.0
5. อาชีพ		
5.1 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	148	41.9
5.2 พนักงานบริษัทเอกชน	138	39.1
5.3 รับจ้าง	60	17.0
5.4 ธุรกิจส่วนตัว	7	2.0
รวม	353	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4-1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้ เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ไม่เกิน 60 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ อายุ 61-65 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 อายุ 66-70 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ ระดับ การศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ รายได้ 20,000-40,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 รายได้ 40,000-60,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และน้อยที่สุด คือ รายได้ มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 อาชีพรับจ้าง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุด คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพพฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิต

เสนอผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพพฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิต

ตารางที่ 4-2 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตบริษัทที่ท่านมีแนวโน้มประกันชีวิต (353 คน)

บริษัทที่ท่านมีแนวโน้มทำประกันชีวิต	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
6. บริษัท เอ.ไอ.เอ	3.97	0.72	มาก	3
7. บริษัทไทยประกันชีวิต	3.96	0.70	มาก	4
8. บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต	4.02	1.72	มาก	1
9. บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต	3.86	0.75	มาก	5
10. บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต	3.99	0.73	มาก	2
รวม	3.96	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิตบริษัทที่ท่านมีแนวโน้มทำประกันชีวิตมีผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และน้อยที่สุด คือ บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตประเภทของการทำประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ (353 คน)

ประเภทของการทำประกันชีวิต ที่มีแนวโน้มจะทำ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
11. แบบสะสมทรัพย์	3.91	0.70	มาก	1
12. แบบตลอดชีพ	3.66	0.72	มาก	4
13. แบบเงินได้ประจำ	3.69	0.71	มาก	3
14. แบบชั่วระยะเวลา	3.85	0.76	มาก	2
รวม	3.78	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตประเภทของการทำประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำได้ผลต่อความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับแบบสะสมทรัพย์ อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ แบบชั่วระยะเวลาที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และน้อยที่สุด คือ แบบตลอดชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ (353 คน)

จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
15. 1 กรมธรรม์	3.95	0.80	มาก	1
16. 2 กรมธรรม์	3.88	0.81	มาก	2
17. 3 กรมธรรม์	3.80	0.68	มาก	3
รวม	3.88	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำได้ผลต่อความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ 1 กรมธรรม์ อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ 2 กรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และน้อยที่สุด คือ 3 กรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำ (353 คน)

ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
18. 1-5 ปี	3.83	0.69	มาก	3
19. 6-10 ปี	3.87	0.72	มาก	1
20. 11-15 ปี	3.86	0.59	มาก	2
21. 16-20 ปี	3.78	0.72	มาก	4
รวม	3.83	0.43	มาก	

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำให้มีผลต่อความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ระยะเวลา 6-10 ปี อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ระยะเวลา 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลา 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ (353 คน)

ผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
22.ญาติหรือคนในครอบครัว	3.61	0.81	มาก	3
23.เพื่อน	3.75	0.75	มาก	2
24.ตัวแทนประกันชีวิต	3.82	0.70	มาก	1
รวม	3.73	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิตผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือมีผลต่อความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับตัวแทนประกันชีวิต อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ เพื่อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และน้อยที่สุดคือ ญาติหรือคนในครอบครัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตที่ท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด (353 คน)

ท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
25. โทรทัศน์/วิทยุ	3.91	0.68	มาก	1
26. ป้ายประชาสัมพันธ์	3.89	0.69	มาก	2
27. แผ่นพับใบปลิว	3.76	0.69	มาก	4
28. สื่ออินเทอร์เน็ต	3.82	0.67	มาก	3
รวม	3.85	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำประกันชีวิตผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือมีผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับโทรทัศน์/วิทยุ อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ป้ายประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และน้อยที่สุดคือ แผ่นพับใบปลิวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

เสนอผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4-8 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ (353 คน)

ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
29. ให้ผลตอบแทนมากกว่าการออมทรัพย์ในรูปแบบอื่น	3.89	0.66	มาก	1
30. เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตและครอบครัว	3.88	0.66	มาก	2
31. เงื่อนไขสัญญาและระยะเวลาผูกพันเหมาะสมดี	3.81	0.69	มาก	3
32. เพื่อเป็นเงินเก็บไว้ให้บุตรหลาน	3.58	0.87	มาก	4
รวม	3.79	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4-8 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับมีผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับให้ผลตอบแทนมากกว่าการออมทรัพย์ในรูปแบบอื่น อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และน้อยที่สุดคือ เพื่อเป็นเงินเก็บไว้ให้บุตรหลานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ (353 คน)

ด้านเบี้ยประกันชีวิต	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
33. มีค่าเบี้ยประกันที่ไม่แพงจนเกินไป	3.58	0.91	มาก	1
34. ค่าเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายไปคุ้มค่า เหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับ จากสัญญา	3.54	0.86	มาก	2
35. สามารถนำเบี้ยประกันชีวิต ไปหักลดหย่อนภาษีได้	3.53	0.81	มาก	3
รวม	3.55	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4-9 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านเบี้ยประกันชีวิตมีผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมีค่าเบี้ยประกันที่ไม่แพงจนเกินไป อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือ ค่าเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายไปคุ้มค่าเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากสัญญามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และน้อยที่สุดคือ สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตไปหักลดหย่อนภาษีได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต (353 คน)

ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
36. ความรวดเร็วในการซื้อกรมธรรม์	3.50	0.81	มาก	4
37. ความสะดวกในการจ่ายเบี้ยกรมธรรม์ในการต่ออายุ	4.01	0.84	มาก	1
38. ความรวดเร็วในการขอรับค่าสินไหมทดแทน (Claim)	3.97	0.75	มาก	2
39. ความรวดเร็วในการตอบปัญหาแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าและบริการหลังการขาย	3.94	0.76	มาก	3
รวม	3.86	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4-10 ความต้องการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิตมีผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการจ่ายเบี้ยกรมธรรม์ในการต่ออายุ อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการขอรับค่าสินไหมทดแทน (Claim) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการซื้อกรมธรรม์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 เพศกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)

เพศ	ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ			
	\bar{X}	SD	t	P-value
ชาย	3.76	0.48	.525	0.60
หญิง	3.73	0.47		

หมายเหตุ * มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-11 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 P-Value = 0.60 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ ($P > \alpha$) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันส่งผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 อายุกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิทธิประโยชน์ ที่ผู้ทำประกันได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.906	3	.302	.945	.42
	ภายในกลุ่ม	111.539	349	.320		
	รวม	112.445	352			
2. ด้านเบี้ยประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2.113	3	.704	1.135	.34
	ภายในกลุ่ม	216.667	349	.621		
	รวม	218.781	352			
3. ด้านกระบวนการ ให้บริการของบริษัท ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.157	3	.052	.174	.91
	ภายในกลุ่ม	104.600	349	.300		
	รวม	104.757	352			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.301	3	.100	.449	.72
	ภายในกลุ่ม	77.991	349	.223		
	รวม	78.292	352			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันทำให้ความคิดเห็นต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับด้านเบี้ยประกันชีวิต และด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต ไม่แตกต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-13 ระดับการศึกษากับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.705	2	.353	1.105	.33
	ภายในกลุ่ม	111.740	350	.319		
	รวม	112.445	352			
2. ด้านเบี้ยประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2.306	2	1.153	1.864	.16
	ภายในกลุ่ม	216.475	350	.619		
	รวม	218.781	352			
3. ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.496	2	.248	.832	.44
	ภายในกลุ่ม	104.261	350	.298		
	รวม	104.757	352			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.214	2	.107	.480	.62
	ภายในกลุ่ม	78.078	350	.223		
	รวม	78.292	352			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความคิดเห็นต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับด้านเบี้ยประกันชีวิต และด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต ไม่แตกต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-14 ระดับรายได้ต่อเดือนกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านสิทธิประโยชน์ ที่ผู้ทำประกันได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2.088	3	.696	2.201	.09
	ภายในกลุ่ม	110.357	349	.316		
	รวม	112.445	352			
2. ด้านเบี้ยประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4.762	3	1.587	2.589	.06
	ภายในกลุ่ม	214.018	349	.613		
	รวม	218.781	352			
3. ด้านกระบวนการ ให้บริการของบริษัท ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.184	3	.061	.205	.89
	ภายในกลุ่ม	104.573	349	.300		
	รวม	104.757	352			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.460	3	.487	2.210	.09
	ภายในกลุ่ม	76.832	349	.220		
	รวม	78.292	352			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้ความถี่เห็นต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ ด้านเบี้ยประกันชีวิต และด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต ไม่แตกต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4-15 อาชีพกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านสิทธิประโยชน์ ที่ผู้ทำประกันได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.418	3	.139	.434	.73
	ภายในกลุ่ม	112.027	349	.321		
	รวม	112.445	352			

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านเบี้ยประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.141	3	.047	.075	.97
	ภายในกลุ่ม	218.640	349	.626		
	รวม	218.781	352			
3. ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.302	3	.101	.337	.80
	ภายในกลุ่ม	104.454	349	.299		
	รวม	104.757	352			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.236	3	.079	.351	.79
	ภายในกลุ่ม	78.056	349	.224		
	รวม	78.292	352			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันทำให้ความคิดเห็นต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับด้านเบี้ยประกันชีวิต และด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต ไม่แตกต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4-16 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ (353 คน)

พฤติกรรม การทำประกันชีวิต	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.592	0.167		9.549	0.00		
1. บริษัทที่ท่านมี แนวโน้มทำประกันชีวิต	0.130	0.074	0.13	1.759	0.08	0.64	1.56

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

พฤติกรรม การทำประกันชีวิต	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	coefficients		coefficients			statistics	
	B	SE	Beta			Tolerance	VIF
2. ประเภทของการทำ ประกันชีวิต	0.116	0.056	0.19	2.076	0.04	0.41	2.47
3. จำนวนกรมธรรม์ ประกันชีวิต	-0.012	0.073	0.07	-0.160	0.87	0.60	1.68
4. ระยะเวลาความ คุ้มครอง	-0.088	0.056	0.06	-1.586	0.11	0.51	1.94
5. ผู้แนะนำหรือชักชวน	0.330	0.077	0.15	4.256	0.00	0.46	2.16
6. ท่านรู้จักประกันชีวิต ผู้สูงอายุจากสื่อใด	0.054	0.196	0.18	0.274	0.78	0.58	1.73
R	0.786						
R square	0.654						
Adjusted R square	0.473						
Durbin watson	1.963						
F ratio	52.135		(0.00)				

หมายเหตุ * P-value ≤ 0.05

จากตารางที่ 4-16 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ปัจจัยด้านบริษัทที่ท่านมีแนวโน้มทำประกันชีวิต ปัจจัยด้านประเภทของการทำประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ ปัจจัยด้านจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ ปัจจัยด้านระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำ ปัจจัยด้านผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ และปัจจัยด้านท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระ “พฤติกรรมการทำประกันชีวิต” และตัวแปรตาม “การทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ” ซึ่งเท่ากับ 0.786 ดังนั้น พฤติกรรมการทำ

ประกันชีวิต กับ การทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.654 หรือ ร้อยละ 65.4

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นคือ ส่วนประสมทางการตลาด อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผล การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ แนวโน้มในการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ที่คาดว่าจะซื้อในอนาคต

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 1.592 + 0.130 (X_1) + 0.116 (X_2) + -0.012 (X_3) + -0.088 (X_4) + 0.330 (X_5) + 0.054 (X_6)$$

เมื่อ \hat{Y} = การทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
 X_1 = ปัจจัยด้านบริษัทที่ท่านมีแนวโน้มทำประกันชีวิต
 X_2 = ปัจจัยด้านประเภทของการทำประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ
 X_3 = ปัจจัยด้านจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ
 X_4 = ปัจจัยด้านระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำ
 X_5 = ปัจจัยด้านผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ
 X_6 = ปัจจัยด้านท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.13(X_1) + 0.19 (X_2) + 0.07(X_3) + 0.06 (X_4) + 0.15 (X_5) + 0.18 (X_6)$$

เมื่อ \hat{Y} = การทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
 X_1 = ปัจจัยด้านบริษัทที่ท่านมีแนวโน้มทำประกันชีวิต
 X_2 = ปัจจัยด้านประเภทของการทำประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ
 X_3 = ปัจจัยด้านจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ
 X_4 = ปัจจัยด้านระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำ
 X_5 = ปัจจัยด้านผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ
 X_6 = ปัจจัยด้านท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง“ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูล จำนวน 353 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 353 คน ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียด ในเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวม ข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ t-test และ One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุพบว่า ความต้องการ การทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ มีผลต่อความต้องการ การทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการให้ผลตอบแทนมากกว่า การออมทรัพย์ในรูปแบบอื่น อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และน้อยที่สุด คือ เพื่อเป็นเงินเก็บไว้ให้บุตรหลาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ด้านเบี้ยประกันชีวิต มีผลต่อ ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ มีค่าเบี้ย ประกันที่ไม่แพงจนเกินไป อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือ ค่าเบี้ยประกัน

ชีวิตที่จ่ายไปคุ้มค่าเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากสัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และน้อยที่สุดคือ สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตไปหักลดหย่อนภาษีได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต มีผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ความสะดวกในการจ่ายเบี้ยกรมธรรม์ในการต่ออายุอยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการขอรับค่าสินไหมทดแทน (Claim) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการซื้อกรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ พฤติกรรมการทำให้ประกันชีวิตพบว่า บริษัทที่ท่านมีแนวโน้มทำให้ประกันชีวิต มีผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และน้อยที่สุดคือ บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ ประเภทของการทำให้ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำให้ มีผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับแบบสะสมทรัพย์ อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ แบบชั่วระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และน้อยที่สุดคือ แบบตลอดชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำให้ มีผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ 1 กรมธรรม์ อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ 2 กรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และน้อยที่สุดคือ 3 กรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำให้ มีผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ระยะเวลา 6-10 ปี อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ระยะเวลา 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และน้อยที่สุดคือ ระยะเวลา 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ ผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ มีผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ตัวแทนประกันชีวิต อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ เพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และน้อยที่สุดคือ ญาติหรือคนในครอบครัว มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.61 ตามลำดับ ผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ มีผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 353 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ โทรทส์นั/วิฑู อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และน้อยที่สุดคือ แผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกันพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันชีวิตที่ส่งผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุพบว่า พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความ ต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลเชษฐ วัฒนผล (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณ ในเขตบางคอแหลม การทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลมที่มีผลต่อกับความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ วาจิตพล (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำศึกษาเรื่องการตัดสินใจทำประกันชีวิตในรูปแบบ BANC SSURANCE ของคนในกรุงเทพมหานคร การทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ สถานภาพ และอาชีพ ที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า พฤติกรรมการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศราภรณ์ วีระคงสุวรรณ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์บริษัท อลิอันซ์

อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์บริษัททออีอันซออยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ศึกษาปัจจัยสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลเชษฐ วัฒนผล (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลมการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความไว้วางใจในตราสินค้า มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับและสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ วาจิตพล (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำศึกษาเรื่องการตัดสินใจทำประกันชีวิตในรูปแบบ BANCASSURANCE ของคนกรุงเทพมหานคร การทดสอบสมมติฐาน พบว่าความจงรักภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ว่ามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะการนำไปปฏิบัติ

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งตอบแบบสอบถามนั้นส่วนใหญ่จะมีความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุในระดับมากผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. บริษัทบริษัทประกันชีวิต ควรที่จะมีการออกแบบกรมธรรม์ใหม่ๆที่หลากหลายและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สูงอายุอยู่ตลอดเวลา โดยคงไว้ซึ่งความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนของผู้สูงอายุในระดับหนึ่ง เพื่อที่ทางบริษัทจะได้มีกรมธรรม์ที่หลากหลายและครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลายได้ รวมทั้งยังรองรับการปรับเปลี่ยนกรมธรรม์ต่างๆของผู้สูงอายุได้อีกด้วย

2. บริษัทประกันชีวิต หากต้องการให้ของผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตนั้น ควรที่จะมีการเน้นหนักในเรื่องของผลิตภัณฑ์ด้านการชี้แจงรายละเอียดที่ครบถ้วนของกรมธรรม์ให้ครบถ้วนเป็นอย่างดี และทำขึ้น ตอนในการสมัครให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งทำระบบศูนย์บริการลูกค้าให้เป็นอย่างดี

3. บริษัทประกันชีวิตควรมีการพัฒนาด้านการส่งเสริมการตลาดก่อนเป็นอันดับแรก โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดการส่งข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบอย่างสม่ำเสมอ และการแจ้ง โปร โหมชั่นและของสมนาคุณให้ผู้สูงอายุทราบมากขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุหันมาสนใจการซื้อประกันชีวิตมากขึ้นและเพื่อผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น

4. บริษัทประกันชีวิตควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในเรื่องภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต มากขึ้นเพราะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความเชื่อถือต่อผู้เอาประกันชีวิต ทำให้เกิดความไว้วางใจในการทำประกันมากยิ่งขึ้น

5. ควรมีการส่งเสริมให้บริษัทประกันชีวิตมีการฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิต ให้มีความรู้ในการนำเสนอผลประโยชน์ของแบบประกันต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และเข้มงวด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในแต่ละรูปแบบ ของผู้ที่ต้องการทำประกันชีวิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปหากต้องการให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นควรสอบถามในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ด้วย

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นที่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลคล้ายคลึงกันเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการหรือเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้ที่ต้องการทำธุรกิจประกันชีวิตต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการประกันภัย. (2553). *การประกันภัย*. กรุงเทพฯ: กรมการประกันภัย.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *การจัดทำนโยบายและแผนในการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- เกรียงไกร ธนากรไพศาล. (2555). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนและผ่านธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการประกันภัยและการบริหารความเสี่ยง, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติพงษ์ ปาลี. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ในการถือกรมธรรม์ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลเชษฐ วัฒนผล. (2556). *ความไว้วางใจต่อการซื้อประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์ของผู้สูงอายุวัยเกษียณในเขตบางคอแหลม*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- คีรีบุญ จงวุฒิเวศย์. (2553). *รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการจัดสวัสดิการสังคมโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับผู้สูงอายุ*. นครปฐม: ศูนย์ธุรกิจที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- จิตภา สีม่วง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการประกันชีวิตของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จุฑามาศ วาจิตพล. (2556). *การตัดสินใจทำประกันชีวิตในรูปแบบ BANCASSURANCE ของคนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2552). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐพงศ์ อนุวัตรชรรยง. (2540). *การเปรียบเทียบการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของผู้สูงอายุชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมในภาคใต้ตอนบน*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- พงศธร สุทธิพงษ์. (2552). *ทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เล็ก สมบัติ. (2549). *ภาวะการดูแลผู้สูงอายุของครอบครัวในปัจจุบัน*. *วารสารพฒนาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*, 7(3), 22-31.
- วรรณนิภา บุญระยอง. (2552). *การฟื้นฟูสภาพผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม*. *วารสารพฒนาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*, 10(1), 19-24.
- วิไลวรรณ ทองเจริญ. (2554). *ศาสตร์และศิลป์การพยาบาลผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: โครงการตำราคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, เล็ก สมบัติ, ปรียานุช โชคชนวณิชย์ และธนิกานต์ ศักดาพร. (2552). *ระบบการดูแลระยะยาวและกำลังคนในการดูแลผู้สูงอายุ: ทิศทางประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.).
- ศรีนวล สถิตวิทยานันท์. (2552). *คู่มือ-เตรียมสอบพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิต.
- ศรีเรื่อน แก้วกั้งวาล. (2551). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริโรจน์ วงศ์กระจ่าง. (2554). *รายงานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการในเขตอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2556). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมาคมประกันวินาศภัย. (2553). *ความหมายของการประกันภัย*. กรุงเทพฯ: สมาคมประกันวินาศภัย.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2539). *สังคมวิทยาภาวะผู้สูงอายุ: ความจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพัตรา สุภาพ. (2552). *สังคมและวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรกุล เชนอบรม. (2551). *วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: นิชินแอคเวอรี่ไทซ์กรุ๊ป.
- อิสราภรณ์ วีระคงสุวรรณ. (2554). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับรูปแบบการทำประกันชีวิตของผู้ถือกรมธรรม์*. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 39(2), 226-238.
- บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).
- Eliopoulos, C. (1995). *Manual of gerontological nursing*. St. Louis: Mosby Year Book.

- Fields, L. P., Fraser, D. R., & Kolari, J. W. (2007). Is bancassurance a viable model for financial firms?. *Journal of Accountancy*, 74(4), 777-794.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Mark, S. D. (1991). *Introduction to risk management and insurance*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Miller, C. A. (1995). *Nursing care of older adult theory and practice* (2nd ed.). Philadelphia: J. B. Lippincott.
- Wang, Y. (2001). *Higher education reform in China*. China: Baylor University.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

แบบสอบถาม

เรื่องความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับจัดทำงานสารนิพนธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านเพื่อโปรดตอบแบบสอบถามแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้นผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ แต่ประการใดเนื่องจากผลที่ได้จากการศึกษาจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 60 ปี

2. 61-65 ปี

3. 66-70 ปี

4. 71 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับรายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 20,000 บาท

2. 20,000-40,000 บาท

3. 40,001-60,000 บาท

4. มากกว่า 60,000 บาท

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัทเอกชน

3. รับจ้าง

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. เกษตรกร

6. อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันชีวิต

พฤติกรรมการทำประกันชีวิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
บริษัทที่ท่านมีแนวโน้มทำประกันชีวิต					
6. บริษัท เอ.ไอ.เอ					
7. บริษัทไทยประกันชีวิต					
8. บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต					
9. บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต					
10. บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต					
ประเภทของการทำประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ					
11. แบบสะสมทรัพย์					
12. แบบตลอดชีพ					
13. แบบเงินได้ประจำ					
14. แบบชั่วระยะเวลา					
จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีแนวโน้มจะทำ					
15. 1 กรมธรรม์					
16. 2 กรมธรรม์					
17. 3 กรมธรรม์					
ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่มีแนวโน้มจะทำ					
18. 1-5 ปี					
19. 6-10 ปี					
20. 11-15 ปี					
21. 16-20 ปี					

พฤติกรรมการทำงานประกันชีวิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิตที่ท่านให้การเชื่อถือ					
22.ญาติหรือคนในครอบครัว					
23.เพื่อน					
24.ตัวแทนประกันชีวิต					
ท่านรู้จักประกันชีวิตผู้สูงอายุจากสื่อใด					
25.โทรทัศน์/วิทยุ					
26.ป้ายประชาสัมพันธ์					
27.แผ่นพับใบปลิว					
28.สื่ออินเทอร์เน็ต					

ส่วนที่ 3 ความต้องการการทำงานประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ความต้องการการทำงานประกันชีวิต ของผู้สูงอายุ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสิทธิประโยชน์ที่ผู้ทำประกันได้รับ					
29. ให้ผลตอบแทนมากกว่า การออมทรัพย์ในรูปแบบอื่น					
30. เป็นการสร้างหลักประกันความ มั่นคงแก่ชีวิตและครอบครัว					
31. เงื่อนไขสัญญาและระยะเวลาผูกพัน เหมาะสมดี					
32. เพื่อเป็นเงินเก็บไว้ให้บุตรหลาน					

ความต้องการการทำประกันชีวิต ของผู้สูงอายุ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านเบี้ยประกันชีวิต					
33. มีค่าเบี้ยประกันที่ไม่แพงจนเกินไป					
34. ค่าเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายไปคุ้มค่า เหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากสัญญา					
35. สามารถนำเบี้ยประกันชีวิต ไปหักลดหย่อนภาษีได้					
ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต					
36. ความรวดเร็วในการซื้อกรมธรรม์					
37. ความสะดวกในการจ่ายเบี้ยกรมธรรม์ ในการต่ออายุ					
38. ความรวดเร็วในการขอรับค่าสินไหม ทดแทน (Claim)					
39. ความรวดเร็วในการตอบปัญหาแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้าและบริการหลังการขาย					

ข้อเสนอแนะ/ ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

การแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

การแข่งขันของธุรกิจประกันภัยที่จัดกลยุทธ์นำเสนอเรื่องราว เพื่อกระตุ้นผู้คนที่ตระหนักและเห็นความสำคัญของชีวิต ด้วยการถ่ายทอดผ่านสื่อโทรทัศน์ พร้อมบอกเล่าเรื่องราวประทับใจหรือสะเทือนใจ ชูใจผู้คนที่เลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทที่ออกโฆษณามากกว่าในอดีตที่ตัวแทนไปนำเสนอรูปแบบกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ ถึงที่แน่นอนว่า บริษัทประกันชีวิตอาทิ ไทยประกันชีวิต เอไอเอ อลิอันซ์ อยุธยา ฯลฯ ซึ่งแต่ละแห่งต่างทยอยออกแคมเปญเพื่อต้องการให้ผู้คนที่สนใจทำประกันชีวิตมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่เหล่าบริษัทประกันภัยแห่งหน้าโฆษณา เพื่อสร้างทางเลือกให้กลุ่มผู้สูงวัย หรือผู้ที่ต้องการลงทุนหวังออมเงินในรูปแบบดังกล่าวมีดังนี้ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2558, หน้า 2)

1. บริษัท ไทยประกันชีวิต เอาใจกลุ่มผู้สูงอายุ ด้วยกรมธรรม์ “สมาร์ต ซีเนียร์” หรือ “50 ปี แซ่บเวอร์” ซึ่งรับประกันตั้งแต่อายุ 50-75 ปี จุดเด่นอยู่ที่เลือกระยะเวลาการจ่ายเบี้ยประกันภัยได้ตั้งแต่ 10 ปี หรือ 15 ปี รับความคุ้มครองชีวิตถึง 90 ปี สูงสุด 100% ของจำนวนเงินเอาประกันภัย โดยให้ความคุ้มครองโรคร้ายแรงยอดเยี่ยม เช่น กลุ่ม โรคมะเร็ง หัวใจ และหลอดเลือดสมอง สามารถสมัครง่าย ๆ โดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ ที่ไทยประกันชีวิตเซ็นเตอร์ 1124

2. บริษัท เอไอเอ ประเทศไทย จำกัด ด้วยประกันชีวิต “อาวโซโอเค” ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสุดฮอต ตอบสนองความอุ่นใจคลายกังวลให้ผู้สูงอายุที่ไม่ต้องกังวลเมื่อโรคร้ายถามหาและไม่อยากเป็นภาระของลูกหลาน โดยรับประกันตั้งแต่อายุ 50-70 ปี ให้ความคุ้มครองระยะยาว หรือครบ 90 ปี อีกทั้งยังรับความคุ้มครองสูงสุดถึง 200,000 บาท ค่าเบี้ยประกันเพียงแค่วันละ 6 บาท ไม่ต้องตรวจประกันสุขภาพและตอบคำถามใด ๆ สมัครได้แค่ โทรศัพท์ 02-305-5110

3. บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต นำเสนอประกันชีวิตหลากหลายรูปแบบที่มาพร้อมผลประโยชน์สุดคุ้ม ประกันชีวิต “สูงวัย ไปได้เกินร้อย” จุดเด่นอยู่ที่ ได้รับเงินคืนทุกปี สูงสุดปีละ 6,000 บาท ความคุ้มครองชีวิตเพิ่มขึ้นสูง 15% หรือสูงสุด 450,000 บาท แต่จ่ายเบี้ยเท่าเดิม หากอยู่ครบสัญญาได้รับเงินคืนสูงสุดถึง 450,000 บาท หรือ 150% รับประกันตั้งแต่อายุ 50-70 ปี สมัครได้โดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ หรือตอบคำถามสุขภาพใด ๆ โทรศัพท์ 02-704-5045 และอีกหนึ่งรูปแบบ “ประกันชีวิตมาย บำนาญ พลัส (บำนาญลดหย่อนได้)” โดยรับเงินบำนาญตั้งแต่อายุ 55-85 ปี และ “อยุธยาชีวิตมั่นคง A85/ X” ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตสุดฮอต ที่มุ่งเน้นความคุ้มครองเพื่อชีวิตที่มั่นคง โดยผลิตภัณฑ์นี้จะมอบความคุ้มครองชีวิตต่อเนื่องจนครบอายุ 85 ปี

4. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จัดหนักด้วย “เมืองไทยวัยเก๋า” ที่ยังคงจุดเด่นด้วยความคุ้มครองชีวิตสูงสุดถึง 200,000 บาท หรือครบอายุ 90 ปี โดยรับประกันตั้งแต่ 50-75 ปี เลือกชำระเบี้ยได้ 2 แบบ คือ รายปีและรายเดือน อีกทั้ง ยังมี “เมืองไทย ริไทร์เมนท์พลัส 60” จุดเด่น

ของกรมธรรม์อยู่ตรงที่ รับเงินคืนในช่วงก่อนเกษียณ 1% ทุก 3 ปีกรมธรรม์ รับเงินเมื่อครบ 24 ปี ถึง 57 ปี สูงสุด 12% อายุครบ 60 ปี รับคืน 40% และรับเงินคืนหลังเกษียณเริ่มต้นที่ 15% หากอายุครบ 61-65 ปี และสูงสุด 40% เมื่ออายุครบ 86-69 ปี แคมอยู่ครบสัญญาได้รับเงิน 100% โดยรับประกัน ตั้งแต่อายุ 20-50 ปี ค้ำครองชีวิตถึง 90 ปี

5. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต ด้วยกรมธรรม์ชีวิต “อิงนานยิ่งคืน” เป็นกรมธรรม์สำหรับผู้สูงวัยที่ได้รับทั้งความคุ้มครองชีวิต และเงินออมไว้ใช้จ่ายในอนาคตโดยไม่ต้องรอนครบกำหนดสัญญา ระยะเวลาคุ้มครองยาวนานจนถึงอายุครบ 85 ปี จ่ายเบี้ยประกันคงที่ตลอดอายุสัญญา

6. บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ออกประกันสูงวัย iBegin ซึ่งให้ความคุ้มครองทั้งชีวิตและสุขภาพ ได้แก่ คุ้มครองการเสียชีวิต คุ้มครองโรคมะเร็งระยะลุกลามจ่ายแบบเงินก้อน คุ้มครองการเสียชีวิตและสูญเสียอวัยวะจากอุบัติเหตุ คุ้มครองค่าชดเชยรายวัน ทั้งจากอุบัติเหตุและมะเร็งระยะลุกลาม โดยสามารถเลือกชำระเบี้ยแบบ 5 ปี และแบบ 10 ปี อายุรับประกัน 50-70 ปี คุ้มครองถึงอายุ 90 ปี และได้รับเงินก้อนเมื่อครบกำหนดสัญญา”คาดว่าประกันสูงวัย iBegin จะได้รับการตอบรับที่ดี เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องตรวจและตอบคำถามสุขภาพ ที่สำคัญลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยปัจจุบันผู้สูงอายุมีจำนวน 27% ของประชากรทั้งหมด และจะเพิ่มเป็น 35% ในอีก 10 ปีข้างหน้า ซึ่งผู้สูงอายุมักจะเข้าถึงประกันชีวิตได้ยาก ธนาคารกรุงไทย จึงต้องการเข้ามาดูแลลูกค้าในกลุ่มที่กำลังเข้าสู่ผู้สูงอายุ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบโจทย์ของลูกค้ากลุ่มนี้ที่ต้องการความคุ้มครอง ประกันภัย iBegin จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยดูแลคุณภาพชีวิตของลูกค้า

7. กรุงเทพประกันชีวิตออกแบบประกันใหม่ “บีแอลเอ ซูเปอร์ ซีเนียร์” สร้างความพร้อมดูแลผู้สูงอายุ ตลาดประกันผู้สูงอายุ เป็นตลาดที่มีแนวโน้มเติบโตสูง เนื่องจากสังคมไทยกำลังก้าวสู่การเป็นสังคมผู้สูงวัย โดยการเพิ่มประชากรในกลุ่มนี้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและจะยังทวีความรวดเร็วต่อไปอีกใน 20-30 ซึ่งจากสถิติประชากรผู้สูงอายุในประชาคมอาเซียนอายุ 65 ปีขึ้นไป เมื่อปี พ.ศ. 2555 เราพบว่า ประชากรกลุ่มนี้ในประเทศไทยเพิ่มสูงเป็นอันดับ 1 คือ 10% รองลงมาคือ สิงคโปร์ 9% และเวียดนาม 7% ก่อให้เกิดประเด็นที่ท้าทายต่อคุณภาพชีวิตหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นภาวะสุขภาพที่ถดถอย การเจ็บป่วยเรื้อรังหรือทุพพลภาพ และการตกอยู่ในภาวะยากจน จำเป็นอย่างยิ่งที่คนกลุ่มนี้จะต้องวางแผนการใช้ชีวิตอย่างรอบคอบ

8. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เปิดเผยว่า สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) ขณะที่สวัสดิการต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึงเพียงพอ ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนมากที่ไม่มีบุตรหลานเลี้ยงดูเป็นที่พึ่ง รวมทั้งไม่มีเงินออมที่จะนำมาใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ต้องอยู่อย่างยากลำบาก โดยเฉพาะเกษตรกรไทยที่ส่วนใหญ่ไม่มีหลักประกันใด ๆ ในการประกอบ

อาชีพ จึงถือเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดทั้งนี้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเกษตรกร
 ธ.ก.ส. ได้จัดทำโครงการกองทุนทวิสุข โดยสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้าที่กู้เงินกับ ธ.ก.ส. เก็บออม
 ไว้ใช้จ่ายในยามแก่ชรา โดยมี 3 รูปแบบ ดังนี้ ออมปีละ 1,200 บาท 6,000 บาท หรือ 12,000 บาท
 โดยออมต่อเนื่องทุกปีจนอายุครบ 65 ปี ก็จะได้รับคืนเงินพร้อมดอกเบี้ย

9. ธนาคารกสิกรไทยประกันภัยสุขภาพเหมาจ่าย (Health care protect) ค้ำประกันวงเงิน
 ค่ารักษาพยาบาลแบบเหมาจ่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในส่วนของการรับประกันภัย
 อุบัติเหตุและสุขภาพ มุ่งพัฒนาสินค้าให้ตอบสนองได้ทุกความต้องการ และให้ความสำคัญกับ
 ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า โดยเสนอขายผ่านตัวแทนประกันวินาศภัยคุ้มครอง
 การเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพผลกระทบการสิ้นเชิง จากอุบัติเหตุ รวมถึงค่ารักษาพยาบาลเนื่องจาก
 อุบัติเหตุสำหรับการเดินทางภายในประเทศและเดินทางต่างประเทศผู้ขอเอาประกันภัยรายใหม่ที่มี
 อายุระหว่าง 14 วัน-70 ปี และต่ออายุได้ถึง 70 ปีผู้เอาประกันช่วงอายุระหว่าง 14 วัน-15 ปี และ
 60-70 ปีสามารถทำประกันได้ไม่เกิน 1 ฉบับ ผู้เอาประกันช่วงอายุระหว่าง 16-59 ปี สามารถทำ
 ประกันได้ 2 ฉบับ โดยฉบับที่ 2 ทางบริษัทเมืองไทยประกันภัย จะพิจารณาเป็นรายกรณี

10. ธนาคารไทยพาณิชย์ ประกันสุขภาพ สุขทุกวัยประกันสุขภาพ ธนาคารไทยพาณิชย์
 “ประสุขภาพ สุขทุกวัย” เจ็บก็จ่าย ป่วยก็จ่าย รักษาได้ทุกกรณี ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลทั้ง
 ผู้ป่วยนอก (OPD) และ ผู้ป่วยใน ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลทั้งกรณีผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก
 ให้ความคุ้มครองเริ่มต้นสำหรับเด็กแรกเกิดตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป จนถึงผู้สูงวัยอายุ 65 ปี
 เบี้ยประกันภัยราคาพิเศษสำหรับลูกอายุน้อยกว่า 5 ปี เมื่อทำประกันภัยร่วมกับครอบครัว (พ่อหรือ
 แม่) ไม่ต้องตรวจสุขภาพก่อนทำประกันภัยดูแลรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก (OPD) สูงสุด
 60,000.- บาท/ปี และกรณีผู้ป่วยใน (IPD) สูงสุด 650,000.- บาท/ปี มี Care card ไม่ต้องสำรองจ่าย
 เมื่อเข้ารับรักษาในโรงพยาบาลในเครือข่ายกว่า 290 แห่ง ทั่วประเทศลูกค้าบัตรเครดิต SCB
 ทุกประเภท สามารถเข้าร่วมโปรแกรม 0% ดิจัง นานสูงสุด 6 เดือน

11. ธนาคารทหารไทย ประกันชีวิตแบบบำนาญ TMB for life ขึ้น โดยจะเน้นให้สิทธิ
 ประโยชน์เงินคืนตั้งแต่ครบอายุ 60 ปี เป็นต้นไป ในกรณีนี้ ลูกค้ามั่นใจได้อย่างแน่นอนว่าจะมีเงิน
 สะสมไว้ใช้จนถึงอายุ 85 ปี โดยบริษัท ฯ จะรับประกันเงินคืนที่แน่นอนสูงถึง 12% รวมทั้งสิ้น
 312% ของทุนประกันภัย ตั้งแต่ปีที่มิอายุครบ 60 ถึง 85 ปี และยังให้ความคุ้มครองชีวิตตั้งแต่เริ่ม
 กรมธรรม์จนอายุครบ 60 ปี

แม้ว่า ในยุคปัจจุบันการทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพ เริ่มกลายเป็นอีกหนึ่งช่องทาง
 ที่หลายคนหันมาสนใจลงทุนรูปแบบดังกล่าวเพื่อการเก็บออมมากขึ้น แลยังมีสิทธิประโยชน์
 ต่าง ๆ มากมาย ตามไลฟ์สไตล์ของแต่ละเพศ และวัย คงไม่มีใครอยากนำเงินออมที่เก็บมาทั้งชีวิต

มลายหายไปกับคำรักษาพยาบาล แต่หากมีทางเลือกที่ยังสามารถรักษาเงินออมและยังรองรับคำรักษาพยาบาลให้แบบที่คุณไม่กังวล คงไม่มีใครมีเงินหน้าหนีประโยชน์ดี ๆ แบบนี้เป็นแน่ แต่สิ่งหนึ่งที่ยังห่างไกล คือ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำประกัน ข้อดี ข้อเสีย การศึกษาข้อมูลจึงเป็นเรื่องเบื้องต้นที่คุณควรรู้ก่อนการตัดสินใจ ซึ่งต้องรู้จักการวางแผนทางการเงิน เมื่อคิดจะลงทุนเพื่อสร้างผลกำไรและมีเงินเก็บออมนั่นเอง (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2558, หน้า 4)

ตารางเปรียบเทียบประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

บริษัท	ข้อดี	ข้อเสีย
บริษัท ไทยประกันชีวิต “สมาร์ท ซีเนียร์” หรือ “50 ปี แซ่บเวอร์”	จุดเด่นอยู่ที่เลือกระยะเวลา การจ่ายเบี้ยประกันภัยได้ตั้งแต่ 10 ปี หรือ 15 ปี รับความคุ้มครองชีวิตถึง 90 ปี สูงสุด 100% ของจำนวนเงิน เอาประกันภัยโดยให้ ความคุ้มครองโรคร้ายแรง ยอดฮิต เช่น กลุ่มโรคมะเร็ง หัวใจ และหลอดเลือดสมอง	ไม่คุ้มครองกรณีการเสียชีวิต จากอุบัติเหตุ
บริษัท เอไอเอ ประเทศไทย จำกัด ด้วยประกันชีวิต “อาวูโสโอเค”	รับประกันตั้งแต่อายุ 50-70 ปี ให้ความคุ้มครองระยะยาว หรือ ครบ 90 ปี อีกทั้งยังรับ ความคุ้มครองสูงสุดถึง 200,000 บาท ค่าเบี้ยประกัน เพียงแค่วันละ 6 บาท ไม่ต้อง ตรวจประกันสุขภาพและตอบ คำถามใด ๆ	ไม่คุ้มครองกรณีการเสียชีวิต จากอุบัติเหตุ

บริษัท	ข้อดี	ข้อเสีย
บริษัท อลิอันซ์ อายูรียา ประกันชีวิต “สูงวัย ได้เงินร้อย”	จุดเด่นอยู่ที่ ได้รับเงินคืนทุกปี สูงสุดปีละ 6,000 บาท ความคุ้มครองชีวิตเพิ่มขึ้นสูง 15% หรือสูงสุด 450,000 บาท แต่จ่ายเบี้ยเท่าเดิม หากอยู่ครบสัญญาได้รับเงินคืนสูงสุดถึง 450,000 บาท หรือ 150% รับประกันตั้งแต่อายุ 50-70 ปี สมัครได้โดยไม่ต้องตรวจสุขภาพ	ไม่คุ้มครองกรณีการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จัดหนักด้วย “เมืองไทยวัยเก๋า”	จุดเด่นด้วย ความคุ้มครองชีวิต สูงสุดถึง 200,000 บาท หรือ ครบอายุ 90 ปี	ความคุ้มครองจากกรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วยภายใน 2 ปีแรก (ไม่เกี่ยวกับอุบัติเหตุ)
บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต ด้วยกรมธรรม์ชีวิต “ยืนนานยิ่งคืน”	กรมธรรม์สำหรับผู้สูงวัย ที่ได้รับทั้งความคุ้มครองชีวิต และเงินออมไว้ใช้จ่ายในอนาคตโดยไม่ต้องรอจนครบกำหนดสัญญา ระยะเวลาคุ้มครองยาวนาน จนถึงอายุครบ 85 ปี จ่ายเบี้ยประกันคงที่ตลอดอายุสัญญา มีจุดเด่นที่รับเงินคืน 25% ของจำนวนเงินเอาประกันภัย โดยเริ่มรับเงินคืนเมื่ออายุครบ 65 ปี 70 ปี 75 ปี และ 80 ปี รวม 4 ครั้ง และเมื่ออายุครบ 85 ปี รับเงินคืนอีก 100% ของจำนวนเงิน	ไม่คุ้มครองกรณีการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ

บริษัท	ข้อดี	ข้อเสีย
	เอาประกันภัย ครอบคลุมอายุสัญญา 200% ของจำนวนเงินเอาประกันภัย	
บริษัท ไทย-เอกซ่า ประกันชีวิต ออกประกันสูงวัย iBegin	คุ้มครองการเสียชีวิต คุ้มครองโรคมะเร็งระยะลุกลามจ่ายแบบเงินก้อน คุ้มครองการเสียชีวิตและสูญเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ คุ้มครองค่าชดเชยรายวัน ทั้งจากอุบัติเหตุและมะเร็งระยะลุกลาม	อายุรับประกันเริ่มต้นที่ 50-70ปี มากกว่านั้นไม่ได้
กรุงเทพประกันชีวิต “บีแอลเอ ซูเปอร์ ซีเนียร์”	บีแอลเอ ซูเปอร์ ซีเนียร์ หลักประกัน คุ้มครอง 5 กลุ่มโรค (มะเร็ง หัวใจ หลอดเลือดสมอง ระบบประสาท และกลุ่มโรคสมอง) รวม 11 โรค ร้ายแรง คุ้มครองอุบัติเหตุ และเสียชีวิต สมัครง่ายไม่ต้องตรวจสุขภาพ	จำกัดรับประกันแค่อายุ 50-75 ปี มากกว่านั้นไม่ได้
ธ.ก.ส. ได้จัดทำโครงการ กองทุนทวีสุข	สนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้าที่กู้เงินกับ ธ.ก.ส. เก็บออมไว้ใช้จ่ายในยามแก่ชรา โดยมี 3 รูปแบบ ดังนี้ ออมปีละ 1,200 บาท 6,000 บาท หรือ 12,000 บาท โดยออมต่อเนื่องทุกปีจนอายุครบ 65 ปี ก็จะได้รับคืนต้นเงินพร้อมดอกเบี้ย	เงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลกรณีเกิดอุบัติเหตุและเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลปีละไม่เกิน 2,000 บาท

บริษัท	ข้อดี	ข้อเสีย
<p>ธนาคารกสิกรไทย ประกันภัยสุขภาพเหมาจ่าย (Health care protect)</p>	<p>คุ้มครองวงเงินค่ารักษาพยาบาลแบบเหมาจ่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในส่วนของการรับประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ</p>	<p>สามารถทำประกันได้ไม่เกิน 1 ฉบับ ผู้เอาประกันช่วงอายุระหว่าง 16-59 ปี</p>
<p>ธนาคารไทยพาณิชย์ “ประสุขภาพ สุขทุกวัย”</p>	<p>เจ็บก็จ่าย ป่วยก็จ่าย รักษาได้ทุกกรณี ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยนอก (OPD) และ ผู้ป่วยใน ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลทั้งกรณีผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ให้ความคุ้มครองเริ่มต้นสำหรับเด็กแรกเกิดตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป จนถึงผู้สูงอายุอายุ 65 ปี</p>	<p>คุ้มครองถึงอายุ 65 ปี เท่านั้น</p>
<p>ธนาคารทหารไทย ประกันชีวิตแบบบำนาญ TMB for life</p>	<p>มีเงินคืนระหว่างทาง 2.5% ทุกปี จากเบี้ยประกันภัยส่วนสะสมตลอด 10 ปี รับความคุ้มครองชีวิต สูงสุดถึง 1200% ของเบี้ยที่ชำระต่อปี มั่นคง มีเงินก้อน ไว้ใช้ในอนาคต ของทุนประกันภัยลดหย่อนภาษีได้ตามเกณฑ์กรมสรรพากร</p>	<p>ไม่คุ้มครองเกี่ยวกับอุบัติเหตุ</p>

ภาคผนวก ค

ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan)

ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน

สำหรับตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ดังตาราง วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากร

ตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ภาคผนวก ง

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม
(วิจัยเชิงปริมาณ)



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....ดร.สิริศ รัชสีห์.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

5 / ๗.๑. / ๒๕๖๑

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความต้องการการทําประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวจิราภรณ์ อิศาลา

รหัสประจำตัว 57710110

นิสิตหลักสูตร

สาขาการจัดการสาธารณะ (รุ่น 22.)

หมายเลขโทรศัพท์ 095-119-2249 email muay_ping6@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. บรรพต วิรุณราช

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการการทําประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการการทําประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทําประกันชีวิตที่ส่งผลต่อความต้องการการทําประกันชีวิตของผู้สูงอายุ



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ ปิณทุ กิตติธรรม

ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

๒๖ / ๗ / ๕๙

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวจิราภรณ์...จิตอาสา

รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๑๑๐

นิสิตหลักสูตร

สาขาการจัดการสาธารณะ (รุ่น ๒๒.)

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๑๑๙-๒๒๔๙ email.muay_ping@hotmai.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.บรรพต...วิรุณราช

ข้อมูลเบื้องต้น

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
๒. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
๓. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันชีวิตที่ส่งผลต่อความต้องการการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ

Duy Arman

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

คุณศรัณภา เดิมบุญรัตน์

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวจิราภรณ์ ธิศวลา

รหัสประจำตัว 57710110

นิสิตหลักสูตร

สาขาการจัดการสาธารณะ (รุ่น 22.)

หมายเลขโทรศัพท์ 095-119-2249 email muay_ping6@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. บรรพต วิรุณราช

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำให้ประกันชีวิตที่ส่งผลต่อความต้องการการทำให้ประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ตรวจแล้ว



5 ก.พ. 2559

ภาคผนวก จ
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on May 21, 2016 at 11:31 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
233126	May 21, 2016 at 11:31 AM	57710110@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.docx		

Match Overview



NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

No data available in table

Plagiarism Checking Report

Created on May 21, 2016 at 11:34 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
233135	May 21, 2016 at 11:34 AM	57710110@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.docx		

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIM IND
1	การดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ อำเภอเสด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	อรรคราชร สงวนตระกูล	มหาวิทยาลัยบูรพา	
2	THE COMPENSATION FOR DAMAGES CAUSED BY THE CRIME COMMITTED WITHIN THE BUSINESS ORGANIZATION: A CASE STUDY OF THE BUSINESS CRIME INSURANCE, การเยียวยาความเสียหายจากการกระทำความผิดอาญาที่เกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจ: ศึกษากรณีการประกันภัยคดีอาชญากรรมทางธุรกิจ, THE COMPENSATION FOR DAMAGE	นางสาวชัญญิศา ขอบธรรม, Miss Chanunthita Chobtharm, นางสาวชัญญิศา ขอบธรรม, Miss Chanunthita Chobtharm	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	

5/21/2016

อักษรวิสุทธิ์

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

Process of Disengagement เมื่อปี 1961 มีใจความว่าผู้สูงอายุและสังคมจะลดบทบาทซึ่งกันและกันอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามความต้องการของร่างกายและไม้อาจหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากยอมรับว่าตนเองมีความสามารถลดลงสุขภาพเสื่อมลงจึงถอยหนีจากสังคมเพื่อลดความเครียดและรักษาพลังงานพอใจกับการไม่เกี่ยวข้องกับสังคมต่อไปเพื่อถอนสภาพและบทบาทของตนให้แก่มุมหลังซึ่งระยะแรกอาจมีความวิตกกังวลอยู่บ้างในบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วค่อยยอมรับการไม่เกี่ยวข้องกับ

ที่เอาประกันไว้ที่นั่นกลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงของเดิมโดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินคอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 861 กำหนดว่า "สัญญาประกันภัยนั้นคือสัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งผู้รับประกันภัยตกลงจะให้ค่าสินไหมทดแทนหรือจ่ายเงินจำนวนหนึ่งไว้ในกรณีวินาศภัยที่มีขึ้นหรือเหตุอย่างอื่นในอนาคตซึ่งได้ระบุไว้ในสัญญาและในการนั้นบุคคลอีกคนหนึ่งผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกัน" Wang 2001 601 ได้

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)



ทฤษฎีแยกตนเองหรือทฤษฎีการถอยห่าง (Disengagement Theory) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นครั้งแรกราวปี 1950 กล่าวถึงผู้สูงอายุเกี่ยวกับการถอยห่างออกจากสังคมของ Elaine Cummings and William Henry ที่พิมพ์เผยแพร่เป็นครั้งแรกในหนังสือ Growing old : The Process of Disengagement เมื่อปี 1961 Eliopoulos (1995), Miller (1995), Yurick (1989) มีใจความว่าผู้สูงอายุและสังคมจะลดบทบาทซึ่งกันและกันอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามความต้องการของร่างกายและไม้อาจหลีกเลี่ยงได้ Gubrium (1973), Esberger and Hughes (1989) เนื่องจากยอมรับว่าตนเองมีความสามารถลดลงสุขภาพเสื่อมลงจึงถอยหนีจากสังคมเพื่อลดความเครียดและรักษาพลังงานพอใจกับการไม่เกี่ยวข้องกับสังคมต่อไปเพื่อถอนสภาพและบทบาทของตนให้แก่มุมหลังซึ่งระยะแรกอาจมีความวิตกกังวลอยู่บ้างในบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วค่อยยอมรับการไม่เกี่ยวข้องกับสังคมต่อไปได้ในที่สุดอย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้อธิบายโดยกล่าวด้วยว่าโดยปกติแล้วบุคคลจะพยายามประสานอยู่กับสังคมให้นานเท่าที่จะทำได้เพื่อเป็นการรักษาสมาคมดูแลทั้งด้านร่างกายจิตใจและอารมณ์ ก่อนที่บทบาทของตนจะเสื่อมลงเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้นโดยสรุปกระบวนการถอยห่างเป็นกระบวนการ

หรืออาจจะทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ที่นั่นกลับสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงของเดิมโดยผู้รับประกันภัยจะได้รับเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นการตอบแทนจากผู้เอาประกันภัยตามจำนวนที่ตกลงกันการประกันภัยสามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นเครื่องมือทางสังคมที่สามารถจัดสรรเงินเพื่อทดแทนผลของความโชคร้ายที่สมาชิกบางคนในสังคมได้รับเงินที่นำมาจัดสรรนั้นเป็นเงินที่เก็บรวบรวมมาจากสมาชิกจำนวนมากที่เข้าร่วมโครงการดังนั้นการประกันภัยจึงเป็นเสมือน 2 SwissReinsuranceCompany \, Insurance \, Sigma \, 2006 \, page9 . 3 SwissReinsuranceCompany \, Insurance \, Sigma \, 2006 \, page15 . 32 กองทุนซึ่งผู้เอาประกันภัยทุกคนจะต้องช่วยกันจ่ายลงชั้น(ซึ่งเรียกว่า"เบี้ยประกันภัย")โดยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยที่ตนนำมาประกันและเมื่อมีภัยที่เอาประกันไว้เกิดขึ้นสมาชิกก็มีอภิสิทธิ์ที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากกองทุนในวงเงินที่ตกลงกันไว้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 861 "อันว่าสัญญาประกันภัยนั้นคือสัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะให้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้จำนวนหนึ่งไว้ในกรณีวินาศภัยที่มีขึ้นหรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตซึ่งได้ระบุไว้ในสัญญาและในการนั้นบุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย

Plagiarism Checking Report

Created on May 21, 2016 at 11:35 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
233137	May 21, 2016 at 11:35 AM	57710110@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.docx		

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

No data available in table