



COLA

COLLEGE OF LOCAL ADMINISTRATION, KROM KAEN UNIVERSITY

บทความฉบับเต็ม

งานประชุมวิชาการระดับชาติ
ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ

ภายใต้ ประเทศไทย 4.0

The 4th National Conference on Public Affairs Management
"Public Affairs Management Under Thailand 4.0"
ณ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4 สิงหาคม 2560



<https://conference.kku.ac.th/cola/conference/r/pm2017>

โทรศัพท์ 0-4320-3124 โทรสาร 0-4320-3875 E-mail: cola.conference@gmail.com

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาและคัดเลือกบทความในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4

ตามที่วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีนโยบายในการนำผลงานวิจัยจากวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระระดับบัณฑิตศึกษา และผลงานทางวิชาการ ออกเผยแพร่สู่ชุมชนและสังคม เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงภายใต้การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4th National Conference on Public Affairs Management) “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0) นั้น

เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาบทความในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4th National Conference on Public Affairs Management) “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0) ในวันที่ 4 สิงหาคม 2560 โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งให้บุคคลที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและคัดเลือกบทความในการประชุมวิชาการระดับชาติดังกล่าว ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ | 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชญาณ์ นักพ็อน |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัฒน์ นวรงค์ | 16. ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ | 17. ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญณี แนนรอก | 18. ดร.วิษณุ สมิตสุวรรณค์ |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนะพล ศรีฤชา | 19. ดร.กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ |
| 6. รองศาสตราจารย์ เวียงรัฐ เนติโพธิ์ | 20. ดร.นคร เสรีรักษ์ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ พิทักษานุรัตน์ | 21. ดร.อนุชา โสมาบุตร |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสรา ก้านจักร | 22. ดร.ณรินทร์ เจริญทรัพย์านนท์ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโกคางกุล | 23. ดร.ณรุจน์ วศินปิยมงคล |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กตัญญู แก้วทานาม | 24. ดร.พัฒนพงษ์ โตภาคงาม |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา ชุสุข | 25. อาจารย์ณรงค์ เกียรติคุณวงศ์ |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศักดิ์สุรียา ไตรยราช | 26. อาจารย์ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สันฐิตวิมลชัย | 27. อาจารย์อจิราภาส เพียรขุนทด |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัดถาวร | |

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและคัดเลือกบทความในด้านต่างๆ สำหรับการนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการระดับชาติให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดงาน และให้คณะกรรมการมีอำนาจวินิจฉัย ตัดสินใจ และสั่งการใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพิจารณาบทความในการจัดประชุมวิชาการดังกล่าว เพื่อเป็นเกียรติและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4
 (The 4th National Conference on Public Affairs Management)
 “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0)

เพื่อให้การดำเนินงานในการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4th National Conference on Public Affairs Management) “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0) ระหว่างวันที่ 4 สิงหาคม 2560 โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในข้อ 15(3) แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2557 จึงแต่งตั้งบุคคลที่มีรายชื่อต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานจัดการประชุมวิชาการระดับชาติดังกล่าว ประกอบด้วย

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการ	ฝ่ายวิชาการ	ฝ่ายเลขานุการและประสานงาน	ฝ่ายเตรียมเอกสาร	ฝ่ายต้อนรับ พิธีกร และประชาสัมพันธ์	ฝ่ายลงทะเบียนและประเมินผล	ฝ่ายการเงิน บัญชี และพัสดุ	ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	คณะทำงานฝ่ายอาหารและสวัสดิการ
1	รศ.ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์	✓									
2	รศ.ดร.ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ	☑	☑	✓				✓			
3	อาจารย์สุรเดช ทวีแสงสกุลไทย	✓						☑			
4	ดร.กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์	*	*	☑	☑						
5	รศ.ดร.เพ็ญณี แนนรท		✓								
6	อาจารย์ณรินทร์ เจริญทรัพย์ยานนท์		✓				☑				
7	อาจารย์ณรงค์เดช มหาศิริกุล	✓	✓						☑	☑	☑
8	ดร.พัฒน์พงษ์ โตภาคงาม	✓	✓								
9	อาจารย์ณรงค์ เกียรติคุณวงศ์	✓	✓								
10	ผศ.ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล		✓								
11	ดร.วิษณุ สุमितสุวรรณค์		✓								
12	อาจารย์ ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม		✓			☑					
13	อาจารย์ อจิรภาส เพียรขุนทด		✓								
14	นายเฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา			*		✓					
15	นางสาววดี แก้วคำแสน			✓	*	✓	✓				✓

หมายเหตุ: ☑ = ประธานกรรมการ ✓ = กรรมการ * = กรรมการและเลขานุการ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่ปรึกษาและฝ่ายอำนวยการ	ฝ่ายวิชาการ	ฝ่ายเลขานุการและประสานงาน	ฝ่ายเตรียมเอกสาร	ฝ่ายต้อนรับ พิธีกร และประชาสัมพันธ์	ฝ่ายลงทะเบียนและประเมินผล	ฝ่ายการเงิน บัญชี และพัสดุ	ฝ่ายไอทีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	คณะทำงานฝ่ายอาหารและสวัสดิการ
16	นางสาวจิตร์ลัดดา แสนตา			✓	✓	✓					✓
17	นางสาวภาภรณ์ เรืองวิชา			✓	✓	*					
18	นางสาวดวงฤดี แก้ววิศิษฐ์			✓		✓					
19	นางสาวพรพลอย หาวิชิต				✓						
20	นายอุเทน บัวแสง				✓		*				
21	นางสาวเกวรี แสงสว่าง				✓	✓					
22	นางสาวนิตยา วิชาชัย					✓					
23	นางนันทนา สุทธิประภา					✓					*
24	นางสาวภักจจิรา แสนใจ					✓	✓				
25	นางสาวณตยา สีหานาม						✓				
26	นางนวลจันทร์ งามธูระ							✓			✓
27	นายพิพัฒน์ นาคาเกียรติภัทร์							✓	✓	✓	
28	นางปวีณา สุวรรณไตรย์							*			
29	นายพีชานนท์ ระนาด								✓	✓	
30	นายณัฐพงษ์ วัฒนบุตร								*		
31	นายพิสิทธิ์ ถั่ววาปี								✓	*	
32	นายทวี เลพล								✓	✓	
33	นายวัชร สิริธิ						✓			✓	
34	นายกลาง ดงกลาง									✓	
35	นายวรสันต์ นิมแก่น								✓	✓	
36	ทีมงานแม่บ้านวิทยาลัยฯ									✓	✓

หมายเหตุ: = ประธานกรรมการ ✓ = กรรมการ * = กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดการประชุมวิชาการระดับชาติในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดงาน และให้คณะกรรมการ มีอำนาจในการวินิจฉัย ตัดสินใจ และสั่งการใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการประชุมวิชาการดังกล่าว เพื่อเป็นเกียรติและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

ความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษา เขตเทศบาล เมืองอ่างทอง

The value of buying life insurance for a group of the elderly in rural area:

A case study in municipality Angthong province.

วรินทร์ พันธุ์โต (Warintorn Phanto)¹ พัทธ์ชัย ศิริวงศ์ (Phitak Siriwong)²¹ นักศึกษา สาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร² รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาการตลาด ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคุ้มค่าในการทำประกันชีวิต และ สภาพปัญหาในการทำประกันชีวิต ของ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง ในการสัมภาษณ์ มีจำนวน 6 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง มีการทำประกันชีวิตในรูปแบบสะสมทรัพย์ ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ และประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ เพื่อสำหรับการสะสมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคต และการออมเงินสำหรับการรักษาสุขภาพในอนาคต อีกทั้งยังมีความเชื่อมั่นในตัวบริษัทประกันชีวิต ที่ทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกที่คุ้มค่า ทั้งสิทธิประโยชน์ ผลประโยชน์ทางกรรมธรรม์ประกันชีวิต และ อื่นๆ เช่น การทำประกันชีวิตเพื่อลดหย่อนภาษี แต่ก็ยังมี สภาพปัญหาในการทำประกันชีวิต ในเรื่องระยะเวลาของกรรมธรรม์ ปัญหาทางการเงินของผู้สูงอายุ และ ความกังวลในการทำเอกสารผ่านตัวแทนประกันชีวิตอีกด้วย

คำสำคัญ ความคุ้มค่า, การออมเงิน, ประกันชีวิต

Abstract

This research is qualitative research Aims to studying the value of buying life insurance and the problems process in life insurance for a group of the elderly in rural area : A case study in municipality Angthong. In the interviews with a total of 6 people. Using Phenomenological research by data collected in-depth interview method and using triangulation method for verify information. Including an analysis of data from related research.

The results of the research showed that a group of the elderly in municipality Angthong province. There are the life insurance in the form of savings, whole life insurance and income life insurance. For savings for the future and saving for health care in the future. It also has confidence in the company of life insurance to the elderly are feeling worthwhile. There are the advantages, the benefits insurance policy and the other such as Insurance for tax deduction but it also has the problems of life insurance in terms of policy, Financial problems of the elderly and Concerns in the document through an agent of life insurance.

Keyword The value, Saving, Life insurance

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Silver Generation) โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่า 10 ล้านคน และกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบภายในปีพ.ศ. 2568 หรือมีประชากรที่เป็นผู้สูงอายุร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (วิรัตน์ ไรจนประภา, 2559) โดยมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตชนบทมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ ปีพ.ศ. 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 60.3 ปีพ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นร้อยละ 50.2 ปีพ.ศ. 2573 เพิ่มขึ้นร้อยละ 40.7 และ ปีพ.ศ. 2583 เพิ่มขึ้นร้อยละ 40.2 เนื่องจากสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบธุรกิจเพื่อรुकตลาดกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558)

เนื่องด้วยจำนวนประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสวนทางกับจำนวนประชากรวัยทำงานที่ลดลง ทำให้ประชากรวัยทำงานมีเวลาดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวน้อยลงหรือผู้สูงอายุมีโอกาสที่จะต้องอยู่คนเดียวมากขึ้น โดยรัฐบาลได้มีมาตรการในการรับมือกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยมีมติให้ดำเนินการใน 4 มาตรการ ได้แก่ มาตรการจ้างงานผู้สูงอายุ มาตรการสร้างที่พักสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Complex) มาตรการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงวัย (Reverse Mortgage) และ มาตรการออมภาคบังคับสำหรับแรงงานในระบบที่ไม่ได้เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับร่าง พ.ร.บ. คณะกรรมการนโยบายบำเหน็จบำนาญแห่งชาติ และร่าง พ.ร.บ. กองทุนบำเหน็จบำนาญแห่งชาติ แต่ด้วยมาตรการดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ชนบท ทำให้การประกันชีวิตจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการใช้เป็นเครื่องมือในการออมเงินสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ (กอบศักดิ์ ภูตระกูล, 2559)

การประกันชีวิตมีความสำคัญต่อผู้ทำประกันชีวิต โดยทำเป็นธุรกิจกระจายความเสี่ยงกระบวนการออมเงิน หรือการลงทุนในระยะยาว ตลอดจนประกันความเสี่ยง ไม่ว่าจะเป็น อุบัติเหตุทางด้านร่างกาย หรือ ภัยที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ สอดคล้องกับความต้องการและผลประโยชน์ที่จะได้ ซึ่งประกันชีวิตยังมีอีกหลายรูปแบบที่จะตอบสนองความต้องการ จึงส่งผลให้บางคนเลือกซื้อประกันผิดรูปแบบ ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาที่หลังและเสียผลประโยชน์ (คันทรส พงษ์สถิตย์, 2557)

เนื่องจากจังหวัดอ่างทอง เป็นหนึ่งในเขตชนบท มีจำนวนผู้สูงอายุเป็นร้อยละ 15.1 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ในจังหวัดอ่างทอง (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย, 2554) ประกอบกับพฤติกรรมกรรมการออมของผู้สูงอายุ ในปี 2550-2557 แหล่งรายได้สำคัญหรือรายได้หลักในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่ได้รับจากบุตรหลาน รองลงมาคือรายได้จากการทำงานของผู้สูงอายุเองและเบี้ยยังชีพจากทางราชการ แต่ด้วยสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้สูงอายุอาจพึ่งพาการช่วยเหลือจากบุตรหลานได้ยากขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

จากการทบทวนวิจัยเกี่ยวกับมุมมองของผู้สูงอายุในการทำประกันชีวิตพบว่า อภิญญา ช่างยิ้ม (2557) ได้ศึกษาเรื่องการประกันชีวิตผู้สูงอายุในมุมมองของผู้สูงวัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสนใจกับการทำประกันชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งคิดแค่ได้สวัสดิการจากการทำงานหรือประกันสังคม และหวังที่จะพึ่งพาครอบครัวเวลาเกิดปัญหาทางการเงิน และการทำประกันชีวิตที่อาจจะมีความเสี่ยง ผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องศึกษาความคุ้มค่าของผลประโยชน์ของประกันชีวิตที่มีต่อตนเองและบุตรหลาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ในการศึกษาถึง ความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ สำหรับการเลือกซื้อประกันชีวิตและเป็นข้อมูลที่บริษัทประกันชีวิตประเมินผลและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาในการทำประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง

ทบทวนวรรณกรรม

งานศึกษาวิจัยความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดเพื่อนำมาประกอบการศึกษาและสามารถอธิบายถึงสาเหตุและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่า
3. แนวคิดแนวกับการทำประกันชีวิต

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ให้ความหมายของ “ผู้สูงอายุ” ว่าหมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

ธีระวัฒน์ จันทิก(2556 : 11-12) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า ผู้ที่มีอายุตั้งแต่60ปีขึ้นไป เป็นวัยที่มีประสบการณ์ในชีวิตมากมาย อยู่ในช่วงที่ชีวิตมีการเสื่อมถอยทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ สังคม อารมณ์และเป็นผู้ซึ่งสมควรได้รับการยกย่อง เทิดทูน ช่วยเหลือ และดูแลให้มีความสุข

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่า

รณชัย ต้นตระกูล (2553 : 314-318) ได้ให้ความหมายความคุ้มค่าว่า การที่ตราสินค้าให้คุณประโยชน์แก่บริษัทเจ้าของโดยที่ทำให้ลูกค้ารู้จัก จดจำ ยอมรับ ทำให้ตราสินค้านั้นมีคุณค่าและมูลค่าเพิ่มขึ้นมาทันที โดยเรียกกันทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า (Brand Equity) หมายถึงประโยชน์ที่เชื่อมโยงกันกับชื่อตราสินค้าซึ่งเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์นั้น อย่างไรก็ตามโดยส่วนมากแล้วนั้นเจ้าของผลิตภัณฑ์จะต้องสร้างคุณค่าตราสินค้า เพื่อความเข้มแข็งและการเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์โดยส่งผลให้มีมิติของคุณค่าและมูลค่าตราสินค้า

David Aaker A. Aaker (1992 :28-31)

การสร้างคุณค่าของแบรนด์

เป็นสิ่งสำคัญ ในการเชื่อมโยงระหว่างแบรนด์กับสัญลักษณ์ การสร้างแบรนด์จะมีผลกระทบต่อตรงกับสินค้าสามารถเพิ่มหรือหรือการสินค้าและบริการได้ ที่ให้คุณค่ากับลูกค้าโดย มี 5 วิธีในการสร้างคุณค่าให้กับแบรนด์คือ

1. การภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) เป็นการที่ผู้บริโภคเลือกซื้อหรือเลือกใช้เฉพาะตราสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเท่านั้น ผลิตภัณฑ์ใดที่มีผู้ภักดีต่อตราสินค้าน้อย ซึ่งการตลาดน้อย การสร้างลูกค้าภักดี นั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ ความสะดวกในการซื้อ ราคา จึงทำให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจที่จะซื้อยี่ห้ออื่น ความพึงพอใจของลูกค้าจึงมีความสำคัญต่อการสร้างความภักดีต่อตราสินค้า

2. การรับรู้ตราสินค้า (Brand Awareness) การรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภคสูงย่อมมีความหมายต่อโอกาสที่จะมีการซื้อสูง ถ้าหากว่าผู้บริโภคคุ้นเคยและชอบตราผลิตภัณฑ์นั้น ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์นั้นด้วย โดยจะเหมาะกับธุรกิจใหม่ที่ดำเนินการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. การรับรู้คุณภาพตราสินค้า (Perceived Brand Quality) เป็นระดับความสม่ำเสมอของตราสินค้าที่สร้างความพึงพอใจให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า และเป็นเหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภคซื้อผลิตภัณฑ์นั้น คุณภาพสูงและโดดเด่นของตราสินค้าโดยตรงต่อผู้บริโภคที่จะชำระเงินเพื่อซื้อสินค้านั้นถึงแม้ว่าจะมีราคาสูงก็ตาม

4. การมีส่วนร่วมของตราสินค้า (Brand Association) คุณค่ามูลค่าตราสินค้ายังเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของตราสินค้า เป็นทัศนคติในทางบวก และความรู้สึกที่ดีของตราสินค้า ทำให้ตราสินค้านั้นสามารถขยายผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมภายใต้ชื่อตราสินค้านั้น

5. สร้างปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้ตราสินค้ามีคุณค่า (Other Proprietary Brand Assets) เป็นกรณีที่ดินค้านั้นสามารถขายได้ด้วยพื้นฐานจากคุณค่ามิใช่พื้นฐานของราคา เป็นการสร้างความได้เปรียบของการแข่งขัน โดยเฉพาะผู้แข่งขันหน้าใหม่ที่จะมาเข้ามาสู่ตลาดนั้นมีความยากลำบากถ้าตลาดหรือผู้บริโภคยังคงยึดคุณค่ามากกว่าราคา

Aaker ได้ให้นิยามตราสินค้าโดยเน้นไปที่ความหมายในมุมมองของผู้บริโภคว่า ตราสินค้าเปรียบเสมือนคำมันัญญาที่ผู้ขายให้กับผู้บริโภคเกี่ยวกับกลุ่มก้อนของคุณสมบัติต่างๆ ของ ตัวสินค้า (Attributes) ที่ผู้บริโภคจะได้รับ และจะเกิดความพอใจเมื่อใช้สินค้า โดยคุณสมบัตินั้นๆ ของตราสินค้าเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่มีอยู่จริง จำต้องได้เกี่ยวข้องกับการใช้เหตุผล (Rational) หรือเป็น สิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและมองเห็นได้และเกี่ยวข้องกับการใช้อารมณ์ก็ได้ (Aaker, 1996 อ้างถึงใน อรรถนัย วัชรวิฑิตวารวงศ์, 2548)

3. แนวคิดแนวกับการทำประกันชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2556) ได้ให้ความหมายการประกันชีวิตว่า การประกันชีวิต เกิดจากหลายๆคน รวมกลุ่มกันเพื่อเฉลี่ยภัยจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ จนทุพพลภาพ และเมื่อยามชราในตอนที่ไม่มียารักษาแล้ว เมื่อสมาชิกในกลุ่มเกิดประสบภัย ก็จะได้รับเงิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว ซึ่งมีบริษัทประกันชีวิตเป็นตัวกลางนำเงินดังกล่าวไปจ่าย ให้กับผู้ได้รับภัย การประกันชีวิตหลายรูปแบบ แต่ละแบบจะมีลักษณะความคุ้มครองและผลประโยชน์แตกต่างกันออกไป แบบการประกันชีวิตพื้นฐานมีอยู่ 4 แบบคือ

1. แบบตลอดชีพ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเมื่อใดในขณะที่ยังมีชีวิตและมีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้แก่ผู้รับประโยชน์ วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกันภัยแบบนี้เพื่อจัดหาเงินทุนสำหรับจุนเจือ บุคคลที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายและค่าทำศพ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของคนอื่น

2. แบบสะสมทรัพย์ เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย เมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายเงินเอาประกันภัย ให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาประกัน ภัย การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ส่วนของการออมทรัพย์ คือส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนเมื่อสัญญาครบกำหนด

3. แบบชั่วระยะเวลา เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัย วัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครอง การเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่น ๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา

4. แบบเงินได้ประจำ เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอ ให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือน นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี เป็นต้นไป แล้วแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ สำหรับระยะเวลาการจ่ายเงินได้ประจำนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เอา ประกันชีวิตที่จะเลือกซื้อ

ประโยชน์ของการทำประกันชีวิต

1. ด้านการออม

ลักษณะการออมของการทำประกันนั้นจะเป็นในลักษณะแบบกึ่งบังคับ โดยผู้เอาประกันภัยจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้ ก็จะได้เงินคืนตามเงื่อนไขของสัญญา ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือออมเงินเพื่อไว้ใช้จ่ายชรา หรือออมไว้เพื่อเก็บเป็นทุนการศึกษาของบุตรหลาน ทั้งนี้การออมวิธีนี้ไม่สามารถถอนเงินในลักษณะของการฝากเงินได้ แต่สามารถเวนคืนกรมธรรม์ ซึ่งมูลค่าเวนคืนตามกรมธรรม์ที่ได้จะถูกหักค่าธรรมเนียมในการเวนคืนจำนวนหนึ่ง ทั้งนี้เพราะการทำประกันชีวิตมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการลงทุนระยะยาว

2. ด้านการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของผู้เอาประกันภัย

การทำประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างความมั่นคงของรายได้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้ ในกรณีการทำประกันคุ้มครองการเจ็บป่วย หรือการประกันอุบัติเหตุ ผู้เอาประกันภัยจะได้เงินทดแทนเพื่อใช้ในการเลี้ยงชีพในกรณีทุพพลภาพ โดยสิ้นเชิงได้

3. ด้านการให้ความคุ้มครองและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ที่อยู่ในอุปการะคุณ

การทำประกันชีวิตจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัว

4. ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

เนื่องจากรัฐบาลได้ให้การส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น ผู้ที่ทำประกันชีวิตก็สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตไปใช้เป็นค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับแบบทั่วไป และ 200,000 บาทสำหรับแบบบำนาญ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนหันมาสนใจการทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้นเพื่อความมั่นคงในชีวิต

5. ด้านอื่นๆ

การทำประกันชีวิตเปรียบเสมือนการเตรียมเงินไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดระยะเวลาหนึ่ง ก็จะมีมูลค่าเงินสด หากผู้เอาประกันภัยมีความจำเป็นทางการเงินก็สามารถขอลดเงินจำนวนหนึ่งตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไปใช้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคุ้มค่าการในเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้อายุ ในเขตชนบท :กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

กมลภัทร นิยมมา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตเทศบาล นครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคที่มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เหตุผลที่ผู้บริโภคเห็นว่าสำคัญที่สุดคือ เพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการจัดการหลังเสียชีวิต และมีความสำคัญในระดับมาก ส่วนด้านการตัดสินใจในการเลือกซื้อประกันชีวิต มีพฤติกรรมที่คำนึงถึงบุคคลใกล้ชิด เช่น พ่อ แม่ พี่ น้อง ญาติ โดยมีความสำคัญมากที่สุด

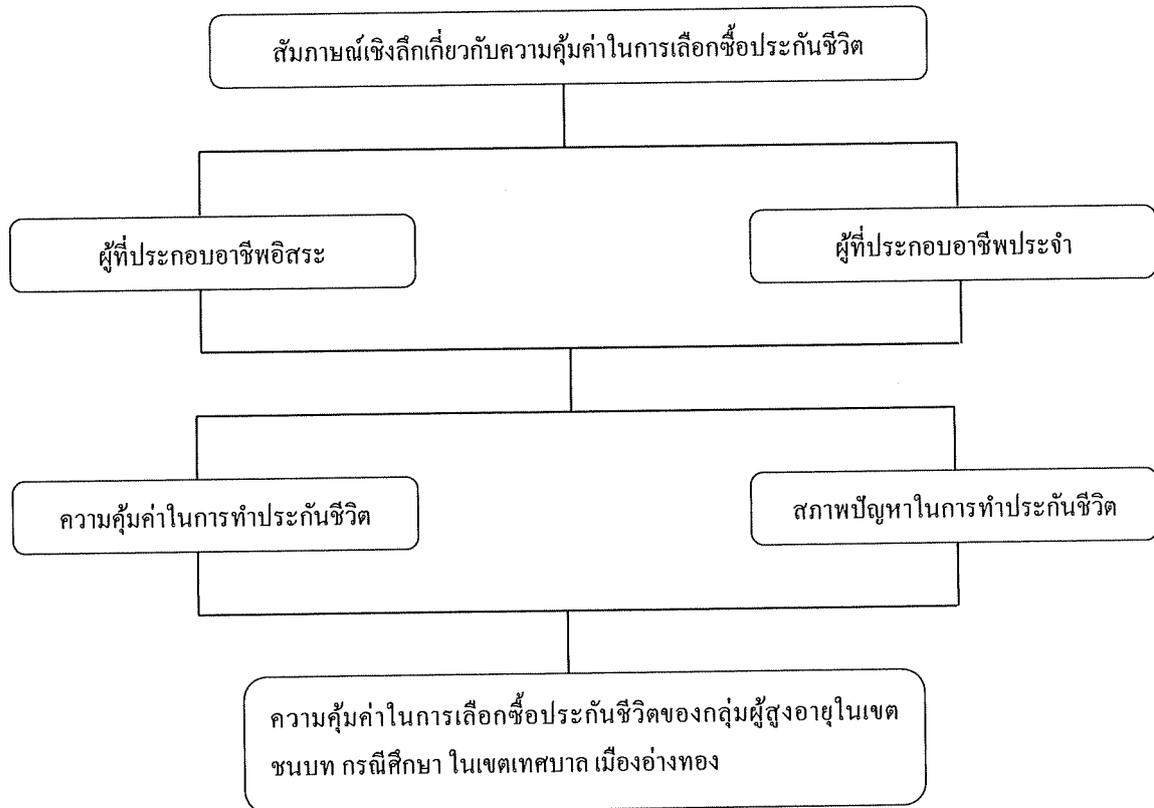
อภิญา ช่างอิม (2557) ได้ศึกษาการประกันชีวิตผู้สูงอายุในมุมมองของผู้สูงวัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการใช้ประกันชีวิตผู้สูงวัย ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการทำประกันชีวิต

จำนวน 1 บริษัท คือ บริษัท เอ.ไอ.เอ เป็นส่วนมาก และประเภทของการทำประกันคือ ประกันชีวิตผู้สูงอายุที่นิยมทำเป็นประกันชีวิตกรณีเสียชีวิต ผู้ใช้ประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 50-60 ปี สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ตนเองจะเป็นผู้จ่ายเบี้ยประกัน จำนวนปีที่ประกันจะอยู่ประมาณ 5 ปี มีค่าจำนวนเบี้ยประกันประมาณ 15,800 บาท โดยส่วนใหญ่ไม่มีการเปลี่ยนบริษัทไปทำกับบริษัทอื่น ถ้าหากเปลี่ยนจะเปลี่ยนจากบริษัทใหม่ไปเป็น บริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด

รุ่งฤดี พุ่มโพธิ์สุวรรณ (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตผู้สูงอายุ โดยที่กลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในแต่ละด้านที่มากที่สุด คือ ช่วงอายุ 50-54 ปี ทั้งนี้เนื่องด้วย เป็นช่วงอายุที่เริ่มเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ ที่เริ่มตระหนักถึงปัญหาที่จะตามมาต่ออนาคตยามชรา และด้วยช่วงอายุนี้ยังเป็นช่วงอายุที่ยังไม่เกษียณ ยังมีรายได้ซึ่งมีเหตุผลโดยการนำประกันชีวิตมาเป็นการลดหย่อนภาษี จึงทำให้คนอายุช่วงนี้จะมีการตัดสินใจซื้อประกันมากที่สุด โดยมีเร้าคือ โฆษณาประกันชีวิตกับชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท

กรอบคำถามในการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาในเขตเทศบาลเมืองอ่างทอง ได้กำหนดกรอบคำถามดังนี้



ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยได้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ที่ศึกษา เป็นผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิง
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึง

1. ความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง
2. ปัจจัยการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ในพื้นที่ในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาและการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2560 ถึง 4 มิถุนายน 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการหาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ซึ่งมีเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวผู้วิจัย เนื่องจากเป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่ตัวผู้วิจัยต้องลงพื้นที่ไปสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง ดังนั้นความพร้อมของผู้วิจัยถือว่าสำคัญที่สุด
2. คำถามในการสัมภาษณ์ เป็นคำถามที่จะต้องเกี่ยวข้องกับผู้ที่สัมภาษณ์และเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิต
3. เครื่องมือที่ต้องใช้ในการจดข้อมูล รวบรวมข้อมูลภาคสนาม เพื่อบันทึกข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำเป็นต้องใช้สมุดจดบันทึก ปากกา ในการการจดบันทึกข้อมูลขณะสัมภาษณ์
4. เครื่องบันทึกเสียง ที่จำเป็นต้องในขณะที่สัมภาษณ์ เนื่องจากการสัมภาษณ์ อาจทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถจดข้อมูลได้ทัน ช่วยทำให้เช็คข้อมูลที่ถูกต้อง หลังจากสัมภาษณ์ได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอิสระ และผู้ประกอบอาชีพ รายได้ประจำ ในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง โดยสัมภาษณ์คำถามปลายเปิด เพื่อที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิต

การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ของผลการศึกษา

การศึกษาเชิงคุณภาพเป็นการการหาคำตอบ เป็นกลยุทธ์การใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อหาความน่าเชื่อถือ (credibility) ของการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เป็นวิธีการทางเลือกของเกณฑ์พิจารณาปกติเช่นความเที่ยงตรง (reliability) และความถูกต้อง (validity) เป็นกระบวนการที่ถูกนำมาใช้ในการสังคมศาสตร์ ด้วย การรวบรวมวิธีการใช้ผู้สังเกต (observer) ทฤษฎี (theory) วิธีการ (methods) และข้อมูลเชิงประจักษ์ (empirical material) ที่หลายหลายซ้ำซ้อนกัน (สราวุธ กันหลง, 2555) ผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ดังนี้ คือ

1. การตรวจสอบด้านข้อมูลหลายๆแห่ง โดยผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง
2. การเปรียบเทียบข้อมูลของนักวิจัยหลายๆท่าน โดยผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลของนักวิจัย 3 คน หลังจากการทำวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาเปรียบเทียบวิเคราะห์ร่วมกัน
3. การเปรียบเทียบข้อมูลด้านทฤษฎีหลายๆชุด โดยใช้ทฤษฎีความคุ้มค่า เข้ามาใช้ในการศึกษา
4. การตรวจสอบข้อมูลโดยเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ระดับลึกและรวมถึงการสังเกต (พิทักษ์ สิริวงศ์, 2557)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท :กรณีศึกษา ในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้สัมภาษณ์และคำถามปลายเปิด โดยนำข้อมูลที่ได้นำมารวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา พร้อมกับสภาพความเป็นจริงโดยผู้วิจัยศึกษาและเก็บข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์จากผู้ให้สัมภาษณ์และค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และสรุปผลของการศึกษาในงานวิจัย

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษา ในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประกันชีวิต โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดทฤษฎีความคุ้มค่า (Brand Equity) ของ David Aaker จะเป็นตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ความคุ้มค่าการในเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง มีดังนี้
 - 1.1. การภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ผู้สูงอายุได้เลือกซื้อประกันชีวิตที่มีรูปแบบประกันชีวิตที่เหมาะสมหลายรูปแบบและราคาเบี้ยประกันที่ถูกอยู่ในระดับมีกำลังจ่ายได้และมีผลประโยชน์ตอบแทนให้ระดับที่เหมาะสม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยพบว่า บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทประกันชีวิตที่นิยมมากที่สุด เนื่องจาก เป็นบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือและมีตัวแทนในการขายที่สามารถเข้าถึงกับประชากรผู้สูงอายุได้ในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง
 - 1.2. การรับรู้ตราสินค้า (Brand Awareness) ในการสร้างความรับรู้ของบริษัทประกันชีวิต จะทำโฆษณาผ่านสื่อต่างๆเช่น โฆษณาโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาแสดงออกถึงความดูแลใส่ใจและห่วงใยต่อผู้สูงอายุโดยมีตัวแทนเข้าถึงประชากรผู้สูงอายุในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง ทำให้ผู้สูงอายุสนใจที่จะวางแผนการออมเงิน หรือ การออมเงินเพื่อการรักษาสุขภาพในอนาคต จากการศึกษาผู้สูงอายุกล่าวว่า บริษัทประกันชีวิตมีคำแนะนำที่ดีและใส่ใจในงานบริการ จึงทำให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญที่ถูกดูแลเอาใจใส่จากตัวแทนประกันอย่างพิเศษ และสนใจที่จะทำประกันชีวิตกับบริษัท อีกทั้งยังแนะนำผู้สูงอายุรายอื่นมาทำประกันชีวิตอีกด้วย
 - 1.3. การรับรู้คุณภาพตราสินค้า (Perceived Brand Quality) ผู้สูงอายุรับรู้ถึงคุณภาพของประกันชีวิตโดยได้รับรายละเอียดของประกันชีวิตจากตัวแทนหรือพนักงานของบริษัทประกันชีวิตอธิบายเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่จะได้รับการประกันชีวิตในอนาคตรวมทั้งการอธิบายถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น และให้คำแนะนำในการออมเพื่อประโยชน์สูงสุดให้กับผู้สูงอายุในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง ยินดีที่จะชำระเบี้ย

ประกันตามกำหนดที่บริษัทให้ และผู้สูงอายุมีความเชื่อมั่นในตัวของบริษัทว่าตนจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริษัทประกันชีวิตนั้น

1.4. การมีส่วนร่วมของตราสินค้า (Brand Association) ผู้สูงอายุมีความรู้สึกมั่นใจหลังจากการทำประกันชีวิต โดยมีความคิดที่ดีต่อการวางแผนการออมของบริษัทประกันชีวิต ผู้สูงอายุมีความเชื่อมั่นว่าในอนาคตของตนเองจะต้องมีความสะดวกสบายจากผลประโยชน์ของกรมธรรม์ หรือการรักษาสุขภาพร่างกายในอนาคต และบางส่วนติดตามในประเภทของประกันชีวิตรูปแบบใหม่ๆ ที่จะเสนอต่อผู้บริโภคต่อไป

1.5. สร้างปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้ตราสินค้ามีคุณค่า (Other Proprietary Brand Assets) จากการที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง พบว่า ผู้สูงอายุเชื่อมั่นในบริษัทประกันชีวิต เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตได้ให้ความรู้สึกที่คุ้มค่าในการทำประกันชีวิตต่อผู้สูงอายุในเทศบาล เมืองอ่างทอง โดยผลประโยชน์ของกรมธรรม์และผลประโยชน์หลายๆอย่าง อาทิ เช่น การทำประกันชีวิตเพื่อลดหย่อนภาษี เป็นต้น

2. สภาพปัญหาในการทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง มีดังนี้

2.1. สภาพปัญหาเรื่องการทำเอกสารของการทำประกันชีวิต ผู้สูงอายุมีความกังวลในเรื่องการทำเอกสารต่างๆ ในการทำประกันชีวิต เนื่องจากผู้สูงอายุในส่วนใหญ่ไม่สามารถอ่าน เขียนหนังสือได้คล่อง หรือมีปัญหาทางด้านสายตา จึงกลัวว่าจะถูกหลอกลวงจากตัวแทนขายประกันชีวิตและในเรื่องของเอกสารที่เป็นปัญหาต่อการได้ผลประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันชีวิต ไม่ตรงตามที่ตัวแทนขายประกันชีวิตและตนเองได้ตกลงกันไว้ก่อนจะทำการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์

2.2. สภาพปัญหาเรื่องเวลาในการชำระเบี้ยประกัน พบว่าปัญหามีดังนี้

2.2.1. ผู้สูงอายุบางรายมีปัญหาทางการเงิน ในขณะที่ต้องจ่ายเงินชำระเบี้ยประกันจึงทำให้มีปัญหาในด้านการชำระเบี้ยประกันล่าช้าและขาดการชำระเบี้ยประกัน จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ถ้าหากผู้สูงอายุเมื่อครบกำหนดชำระเบี้ยประกันชีวิต แล้วมีปัญหาในด้านการชำระเบี้ยประกันเป็นจำนวนมาก โดย ผู้สูงอายุมีเวลา 60 วันในการเร่งชำระเบี้ยประกันชีวิตดังกล่าวหลังจากวันผิณฑ์ชำระเบี้ยประกัน หากยังไม่ชำระกรมธรรม์ได้อีกจะเข้าสู่การถูกกรมธรรม์ ทำให้ผู้สูงอายุเสียผลประโยชน์ของกรมธรรม์ที่ได้ชำระไปบ้างแล้วในรอบการชำระเบี้ยประกันที่ผ่านมาไม่เหมือนเดิมและยังมีการเรียกชำระดอกเบี้ยผิณฑ์ชำระเพิ่มภายหลังอีกด้วย

2.2.2. ปัญหาในด้านการหลงลืมการชำระค่าเบี้ยประกัน ผู้สูงอายุส่วนมากมีอาการหลงลืมเป็นธรรมดาในปกติอยู่แล้ว ดังนั้นในการชำระเบี้ยประกันเมื่อครบกำหนดระยะเวลาผิณฑ์ชำระเบี้ยประกันจึงไม่สามารถจ่ายวันผิณฑ์ชำระได้จนปล่อยให้เลยวันและเวลากำหนดชำระดังกล่าวจนกลายเป็นว่าผิณฑ์ชำระเบี้ยประกันไปโดยปริยาย จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า การแก้ปัญหของผู้สูงอายุจากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้สูงอายุ เลือกที่จะแจ้งเงื่อนไขการชำระ โดยการหักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตของตนเอง เพื่อเป็นการแก้ปัญหที่เกิดขึ้นดังกล่าวมาข้างต้น

อภิปรายผล

การศึกษา ความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผลจากการวิจัยสรุปได้ทั้งหมด 4 ด้าน คือ

1. ด้านข้อมูลของประชากรที่ให้การสัมภาษณ์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้การสัมภาษณ์มีอายุ 45 ปีขึ้นไป ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งมีอาชีพรายได้ประจำ และ ผู้ประกอบอาชีพอิสระในเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง จำนวนทั้งหมด 6 คน รายได้ไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่มีบุคคลที่ต้องคอยรับผิดชอบคือ พ่อแม่ และบุตร

2. ด้านรูปแบบในการทำประกันชีวิต

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบอาชีพรายได้ประจำ จะทำประกันชีวิตในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ และการประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ โดยเหตุผลที่มากที่สุดที่ผู้สูงวัยทำคือ การวางแผนการออมเงินในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อิศราภรณ์ วีระคงสุวรรณ (2556) ได้ศึกษาไว้ว่า วัยที่อายุค่อนข้างสูงและวัยใกล้เกษียณ ส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิตในรูปแบบ สะสมทรัพย์ เป็นการวางแผนการออมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาหรือค่ารักษาพยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ สนธิไชย (2551: บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่เลือกออมเงินใช้ในการตัดสินใจในการออมเงินประเภทนี้ คือ ผลประโยชน์จากการคุ้มครองชีวิต การตัดสินใจออมเงินแบบประกันชีวิตจะทำให้ผู้ออมได้รับผลประโยชน์จากการคุ้มครอง และเป็นหลักให้กับครอบครัว

3. ด้านความคุ้มค่าของประกันชีวิต

ในด้านผลประโยชน์ผู้สูงอายุตระหนักถึงการทำประกันชีวิต โดยยกผลประโยชน์ของกรมธรรม์ให้กับบุตรหลาน ที่ค่านึงหลังจากการตัดสินใจเลือกซื้อมากที่สุดคือ วงเงินในการคุ้มครอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กมลภัทร นิยมมา (2554) ได้ศึกษาว่า สาเหตุที่ผู้บริโภครู้สึกต้องการซื้อประกันชีวิต เพื่อให้ครอบครัวมีทุน และไม่มีภาระให้กับบุตรหลาน ประกอบกับมีบุคคลใกล้ชิดเป็นส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ จึงทำให้ผู้บริโภครู้สึกเลือกซื้อเพื่อตนเองและครอบครัวภายหลัง

4. ด้านอุปสรรคปัญหาการทำประกันชีวิต

ส่วนของปัญหาในการทำประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษา เขตเทศบาลเมืองอ่างทอง ผู้สูงอายุมักจะหลงลืมการจ่ายค่าเบี้ยประกัน จึงทำให้ผู้สูงอายุแก้ไขปัญหาด้วยตนเองคือ การแจ้งเตือน ไซการชำระ โดยการหักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย

จากการวิจัย ความคุ้มค่าการในเลือกซื้อประกันชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตชนบท กรณีศึกษาเขตเทศบาล เมืองอ่างทอง พบว่าการทำประกันชีวิตของผู้สูงวัย โดยหลักๆแล้วจะค่านึงถึงการวางแผนการเงินในอนาคต ดังนั้นการให้คำแนะนำความรู้ในด้านการทำประกันชีวิตควรมีความสำคัญและเพิ่มความเข้าใจให้มากยิ่งขึ้น การเข้าถึงผู้สูงวัยผู้ประกอบอาชีพอิสระที่ไม่ค่อยมีความรู้ในการวางแผนการเงินในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความคุ้มค่าในการเลือกซื้อประกันชีวิต ผู้วิจัยสังเกตได้ว่าผู้สูงอายุ มีความสนใจที่จะทำประกันชีวิตในการออมเงินเพื่อใช้ในอนาคต หรือ เพื่อใช้สำหรับการรักษาสุขภาพร่างกาย ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในเรื่องของกระบวนการออมเงินของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างทางเลือกวิธีการออมให้กับผู้สูงอายุ และรายละเอียดในการออม อีกทั้ง ควรศึกษาในเรื่องของ การวางแผนทางการเงินของผู้สูงอายุด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- วีรณัฐ โรจนประภา, 2559. ตลาดผู้สูงอายุ เทรนด์ใหม่ที่ไม่ควรมองข้าม . เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2560. เข้าถึงได้จาก <http://marketeer.co.th/archives/95057>
- กอบศักดิ์ ภูตระกูล, 2559. ส่ง 4 มาตรการรับมือสังคม “ผู้สูงอายุ”. เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2560. เข้าถึงได้จาก. <http://www.komchadluek.net/news/economic/248367>
- คันทรส พงษ์สถิตย์, 2557. คุณภาพการบริการ ประโยชน์ที่แสวงหาและพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย, 2554. จังหวัดอ่างทอง. เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2560. เข้าถึงได้จาก. <http://angthong.kapook.com/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558 .สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย (ด้านประชากร). เข้าถึงได้จาก. [http://fopdev.or.th/สการการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย \(ด้านประชากร\)](http://fopdev.or.th/สการการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย (ด้านประชากร))
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ ,2559. รายงานฉบับสมบูรณ์ - สำนักงานสถิติแห่งชาติ. เข้าถึงเมื่อ 17 มีนาคม 2560. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/elderlyworkFullReport57-1.pdf>
- อภิญา ช่างยิ้ม, 2557. การประกันชีวิตผู้สูงอายุในมุมมองของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ธีระวัฒน์ จันทิก, 2556. อรรถประโยชน์ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ภายใต้บริบทปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในพื้นที่จังหวัด เพชรบุรี. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- รณชัย ต้นตระกูล, 2553. การบริหารจัดการการตลาด
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2556. การประกันชีวิต. เข้าถึงเมื่อ 24 มีนาคม 2560. เข้าถึงได้จาก. <http://www.oic.or.th/th/consumer/การประกันชีวิต>
- กมลภัทร นิยมนา, 2554. ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลนคร นครราชสีมา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- รุ่งฤดี พุ่มโพธิ์สุวรรณ, 2557. ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาษาต่างประเทศ

- David A. Aaker ,1992. **The Value of Brand Equity"**, *Journal of Business Strategy*
- David A. Aaker, 1992. **Managing the most important assets: Brand equity"**, *Strategy & Leadership*