

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุป

การศึกษาปัจจัยที่เป็นเหตุจูงใจให้พนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาทเลือกทำประกันชีวิตตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิตในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท จำนวน 303 คน ซึ่งทำประกันชีวิตแล้ว จำนวน 170 คน และยังไม่ทำประกันชีวิตจำนวน 113 คน ใช้แบบสอบถามที่สุ่มมาจากพนักงานธนาคารที่ทำประกันชีวิตจำนวน 85 ชุด และไม่ทำประกันชีวิตจำนวน 65 ชุด รวมทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง และในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท ได้เลือกใช้แบบจำลองโลจิท (logit model) ที่ประมาณค่าด้วยวิธีเทคนิคการวิเคราะห์ marginal effect

ผลการศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท พบว่าผู้กรอกแบบสอบถามที่เลือกทำประกันชีวิตนั้น ส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 70.59 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 42 มีผู้อยู่ในอุปการะเลี้ยงดู 2 คน ร้อยละ 42.35 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 35.29 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 28.24 สถานภาพสมรสร้อยละ 72.94 มีภาระหนี้สินต่ำกว่า 100,000 บาทร้อยละ 25.88 มีเงินออมอยู่ระหว่าง 100,001-500,000 บาท ร้อยละ 30.59 ไม่ทำประกันก่อนทำงานธนาคาร ร้อยละ 71.76 นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่พนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท เลือกทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ร้อยละ 67.06 ทำ 1 กรมธรรม์ ร้อยละ 52.94 และนิยมเลือกทำประกันชีวิตให้กับสมาชิกในครอบครัวอีก 1 กรมธรรม์ ร้อยละ 35.29 กรมธรรม์ประกันชีวิตที่เลือกมีความคุ้มครองอยู่ระหว่าง 16-20 ปีร้อยละ 50.59 ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ชักชวนให้ทำประกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.53 การเลือกทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างเป็นการทำสัญญาด้วยตนเอง ร้อยละ 88.24 เหตุผลในการเลือกทำประกันชีวิตคือ เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่ชีวิตและครอบครัว ร้อยละ 96.47 ต้องการเงินออมเพื่ออนาคตและต้องการความคุ้มครองที่มั่นคง ร้อยละ 94.12 เบียดประกันชีวิตสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ ตลอดจนเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท ร้อยละ 92.94

ผลการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท พบว่า จากตัวแปรที่ทำการศึกษา 17 ตัวแปร มี 11 ตัวแปร ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถนำไปอธิบายเปรียบเทียบได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99 % ได้แก่ เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่ชีวิตและครอบครัว (X_1) เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ (X_4) เพื่อเป็นการค้ำประกันเงินกู้ (X_5) ธนาคารมีสวัสดิการไม่เพียงพอต่อความต้องการ (X_7) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้แก่ เพศหญิง (SEX) ไม่อยู่ในสถานภาพสมรส (STATUS) ความสะดวกในการไปใช้บริการบริษัทประกันชีวิต (X_8) ผลประโยชน์ที่ได้รับคุ้มกับค่าเบี้ยประกันที่จ่ายไป (X_9) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % ได้แก่ เงินออมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 50,000 บาท (SAVE) เงื่อนไขสัญญา มีระยะเวลาผูกพันเหมาะสม (X_2) คิดว่าจะได้รับความเป็นธรรมแม้จะรู้ว่าสัญญาประกันชีวิตมีเงื่อนไขมาก (X_{10})

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาท ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิต และผลที่ได้จากการศึกษาควรจะไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่า จะเป็นภาครัฐหรือภาคธุรกิจประกันภัย ซึ่งสิ่งที่พบจากการศึกษารุ่นนี้ทำให้เกิดข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้เลือกทำประกันชีวิตตามที่กล่าวในบทสรุปนั้น ภาคธุรกิจประกันภัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเจาะกลุ่มลูกค้าได้ตรงเป้าหมายมากขึ้น สามารถออกรูปแบบการประกันให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งเป็นที่นิยมของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพัฒนารูปแบบในการขายประกันชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นช่องทางการขายที่สำคัญที่สุด สำหรับภาครัฐสามารถกำหนดนโยบายส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ในด้านการกำหนดให้ค่าเบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้มากขึ้น ตลอดจนกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยให้มีฐานะที่มั่นคงเป็นที่เชื่อถือของประชาชน

สำหรับ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิต พบว่าปัจจัยการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่ชีวิตและครอบครัว เบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ เพื่อเป็นการค้ำประกันเงินกู้ และธนาคารมีสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการ มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตมากที่สุด ดังนั้นภาครัฐและภาคธุรกิจประกันชีวิตควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ให้มาก ต้องมีการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เอาประกัน และ กำหนดนโยบายการนำเบี้ยประกันชีวิตไปลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น และจะเห็น

ได้ว่าแม้ธนาคารมีสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการแล้ว พนักงานธนาคารยังมีการทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น แสดงว่าผลประโยชน์จากการทำประกันชีวิตไม่ได้มาทดแทนสวัสดิการของธนาคาร แต่เป็นการทำประกันชีวิตเพื่อต้องการผลประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต ดังนั้น ต้องพัฒนารูปแบบผลประโยชน์ให้หลากหลายเพื่อจูงใจให้ทำประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านเพศหญิง การศึกษาในครั้งนี้อย่าง พบว่า หากพนักงานธนาคารเป็นเพศหญิงแล้วจะมีโอกาสเลือกทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอีก เนื่องจากเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต ดังนั้น บริษัทประกันภัยสามารถจะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดได้

ปัจจัยด้านไม่อยู่ในสถานภาพสมรส พนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาทไม่อยู่ในสถานภาพสมรส จะมีแนวโน้มเลือกทำประกันชีวิตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส ทั้งนี้ เพื่อต้องการเงินได้ประจำในยามชราและ กลัวว่าจะไม่มีใครดูแลในยามชรา ดังนั้น ควรพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างนี้

ความสะดวกในการไปใช้บริการบริษัทประกัน พบว่าถ้าพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาทคิดว่ามีความสะดวกในการไปใช้บริการบริษัทประกันชีวิตแล้วจะมีแนวโน้มเลือกทำประกันชีวิตมากกว่า ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาบุคลากรในการบริการ และที่สำคัญที่สุดคือ ตัวแทนประกันชีวิตนอกจากจะพัฒนาด้านบริการแล้ว ต้องพัฒนาด้านคุณธรรม และจรรยาบรรณต่าง ๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการบริการ และการโฆษณาของตัวแทนประกันชีวิต

ประการสุดท้าย ปัจจัยด้านแรงจูงใจจะไม่ได้รับความเป็นธรรมเพราะรู้สึกว่าคุณภาพประกันชีวิตมีเงื่อนไขมาก พบว่าเป็นปัจจัยที่แม้ไม่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกทำประกันชีวิตลดลงแต่ไม่ควรละเลย ภาครัฐและภาคธุรกิจต้องร่วมมือกันในการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตเงื่อนไขของกรมธรรม์ การดูแลกำกับกำกับการดำเนินธุรกิจอย่างใกล้ชิด รักษาภาพพจน์ของธุรกิจประกันชีวิตในภาพรวม เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่น ความศรัทธาต่อระบบการประกันชีวิต เนื่องจากในยุคปัจจุบันประชาชนมีความเสี่ยงมากขึ้น และแต่ละคนต้องการหลักประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยงจะเกิดขึ้นกับตนเอง เช่น ด้านการเงิน ด้านความคุ้มครองชีวิต นับเป็นโอกาสที่ดีในการทำ ความเข้าใจและให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชน ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวจะต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นแหล่งระดมเงินออมที่จะนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติต่อไป

6.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตของพนักงานธนาคารในจังหวัดชัยนาทในครั้งนี้ อาจมีปัจจัยอื่น อีกหลายปัจจัยซึ่งผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลอง ดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพสำหรับหาปัจจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เชิงปริมาณในแนวลึกต่อไป

2. ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันชีวิตในครั้งต่อไปควรพิจารณาปัจจัยทางการลงทุนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อจะได้มีการวิเคราะห์ให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะปัจจุบันมีแบบประกันชีวิตที่ควบหน่วยลงทุนด้วย เช่น แบบยูนิตลิงก์ (Unit Linked) และแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (Umiversal Life)

3. กลุ่มประชากรที่ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือกลุ่มพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นกลุ่มเฉพาะ ทั้งนี้อาจทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด เฉพาะกลุ่มประชากรที่มีความรู้ ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันชีวิตเท่านั้น ผลการศึกษาอาจจะไม่ครอบคลุม หรือไม่สามารนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มประชาชนทั่วไป