

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจในการซื้อกรรมกรรมประกันชีวิตรวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมกรรมประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตเอ.ไอ.เอและธนาคารไทยพาณิชย์ โดยทำการสอบถามลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรรมกรรมประกันชีวิต จำนวน 200 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง ประกอบด้วยกลุ่มผู้ซื้อกรรมกรรมกับบริษัทประกันชีวิตเอ.ไอ.เอ จำนวน 100 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ซื้อกรรมกรรมกับธนาคารไทยพาณิชย์ 100 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติไควสแควร์ ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของลูกค้าทั้งสองกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลักคือ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ประกอบด้วย การหักลดหย่อนภาษีเงินได้ ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต การเบิกค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องจากอุบัติเหตุ และระยะเวลาของความคุ้มครองจากกรรมกรรม ด้านความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุในอนาคต ด้านความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต ด้านระยะเวลาการชำระค่าเบี้ยประกัน และด้านการส่งเสริมการขายของบริษัทประกันชีวิต เมื่อพิจารณาพฤติกรรมในการใช้บริการประกอบด้วย ระยะเวลาในการถือกรรมกรรม จำนวนทุนประกันชีวิต จำนวนวงเงินกรรมกรรม บุคคลที่แนะนำซื้อกรรมกรรมประกันชีวิต ส่วนความพึงพอใจของผู้ซื้อกรรมกรรมประกันชีวิต สามารถวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้านดังนี้คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ลูกค้าตอบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง และน้อย โดยให้คะแนนเป็น 3, 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ย ผลของค่าเฉลี่ย 2.50-3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก 1.50-2.49 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้คือ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. และกับธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.5) มีอายุไม่เกิน 30 ปี (ร้อยละ 39.0) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 50.0) มีการศึกษาระดับปริญญา

ตรี (ร้อยละ 57.5) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 41.0) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 37.0) และมีสถานภาพทางครอบครัวเป็นบุตร (ร้อยละ 41.0)

เมื่อแยกพิจารณาตามประเภทของบริษัทประกันชีวิต พบว่า

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.0) มีอายุอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 42.0) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 49.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 61.0) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 54.0) มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 40.0) และมีสถานภาพทางครอบครัวเป็นบุตร (ร้อยละ 43.0)

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.0) มีอายุไม่เกิน 30 ปี (ร้อยละ 40.0) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 50.9) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.0) ประกอบอาชีพอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 31.0) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 46.0) และมีสถานภาพทางครอบครัวเป็นบุตร (ร้อยละ 39.0)

พฤติกรรมในการเลือกทำประกันชีวิต กลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. และกับธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการถือกรมธรรม์ 1-10 ปี (ร้อยละ 46.5) ถือกรมธรรม์เป็นจำนวน 1 กรมธรรม์ (ร้อยละ 60.5) มีจำนวนวงเงินกรมธรรม์ระหว่าง 100,000 - 200,000 บาท (ร้อยละ 49.0) บุคคลที่ชักชวนทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต (ร้อยละ 64.0)

เมื่อแยกพิจารณาตามประเภทของบริษัทประกันชีวิต พบว่า

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการถือกรมธรรม์ 1-10 ปี (ร้อยละ 54.0) ถือกรมธรรม์เป็นจำนวน 1 กรมธรรม์ (ร้อยละ 56.0) มีจำนวนวงเงินกรมธรรม์ระหว่าง 100,000 - 200,000 บาท (ร้อยละ 52.0) บุคคลที่ชักชวนทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต (ร้อยละ 48.0)

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการถือกรมธรรม์ 1-10 ปี (ร้อยละ 39.0) ถือกรมธรรม์เป็นจำนวน 1 กรมธรรม์ (ร้อยละ 65.0) มีจำนวนวงเงินกรมธรรม์ระหว่าง 100,000 - 200,000 บาท (ร้อยละ 46.0) บุคคลที่ชักชวนทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต (ร้อยละ 80.0)

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. และกับธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 0.94) อันดับ 2 คือ ความกลัวที่จะเกิดการอุบัติเหตุในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 0.93) อันดับ 3 คือ ความเหมาะสมของ

จำนวนเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 0.91) อันดับ 4 คือ ความกลัวที่จะเกิดการเจ็บป่วยในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 0.89) และอันดับ 5 คือ สิทธิประโยชน์ในระยะเวลาในการคุ้มครองนาน (ค่าเฉลี่ย 0.86)

เมื่อแยกพิจารณาตามประเภทของบริษัทประกันชีวิต พบว่า

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ความเหมาะสมของจำนวนเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 0.92) อันดับ 2 คือ ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 0.90) อันดับ 3 คือ ความกลัวที่จะเกิดการอุบัติเหตุในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 0.89) อันดับ 4 คือ สิทธิประโยชน์ในระยะเวลาในการคุ้มครองนาน (ค่าเฉลี่ย 0.88) และอันดับ 5 คือ สิทธิประโยชน์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ (ค่าเฉลี่ย 0.87)

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต และความกลัวที่จะเกิดการอุบัติเหตุในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 0.97) อันดับ 2 คือ ความกลัวที่จะเกิดการเจ็บป่วยในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 0.92) อันดับ 3 คือ ความเหมาะสมของจำนวนเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 0.90) อันดับ 4 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานที่เป็นตัวแทน (ค่าเฉลี่ย 0.86) และอันดับ 5 คือ สิทธิประโยชน์ในระยะเวลาในการคุ้มครองนาน (ค่าเฉลี่ย 0.84)

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันกับบริษัทประกันชีวิตเอ.ไอ.เอ. พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 5 ปัจจัย คือ โดยจำนวนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับธนาคารไทยพาณิชย์เห็นว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตมีผลต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสูงกว่าจำนวนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตเอ.ไอ.เอ. ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการหักลดหย่อนภาษีเงินได้ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการชำระค่าเบี้ย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายผ่านพนักงาน พบว่า จำนวนผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ.เห็นว่า มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสูงกว่าจำนวนผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตธนาคารไทยพาณิชย์

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอ.ไอ.เอ. และกับธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันชีวิต ความหลากหลายของกรมธรรม์ ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเต็มใจให้บริการในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ของสมนาคุณมีความ

เหมาะสม การให้บริการหลังการขายที่ดี และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
นั้นลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตมากที่สุด คือ ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต ดังนั้นบริษัทประกันและธนาคารพาณิชย์ควรมีการกำหนดอัตราผลตอบแทนที่น่าดึงดูดลูกค้าให้มากขึ้น ตลอดจนมีการกำหนดจำนวนเบี้ยประกันให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
- 2) บริษัทประกันชีวิตและธนาคารควรมีการจัดรูปแบบของกรมธรรม์ให้มีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้บริการให้มากขึ้น และควรมีการส่งข่าวสารและประชาสัมพันธ์ประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าได้รับให้ลูกค้าทราบข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิตให้มากขึ้น
- 3) ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการแก้ปัญหาของลูกค้าให้มีความรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ และให้พนักงานมีการติดตามในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง