

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาถึงเรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ และรูปแบบในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของธนาคารออมสิน ตลอดจนศึกษาถึงมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากการทำประกันแต่ละรูปแบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์รวมทั้งคุณภาพของการให้บริการของธนาคาร ซึ่งจากการใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด โดยแบ่งกลุ่มของตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามรูปแบบผลประโยชน์และความคุ้มครอง ดังนี้ กลุ่มแรกคือกลุ่มฝากสั้นคุ้มครองนาน ได้แก่กลุ่มที่ทำประกันแบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบบำนาญสงเคราะห์ แบบออมสินคูนินันดร แบบออมสินคู่ขวัญ และแบบออมสินอุ่นใจ จำนวน 79 ราย กลุ่มที่สองคือกลุ่มได้รับโบนัส ได้แก่กลุ่มที่ทำประกันแบบบรมไพโร แบบออมสินสะสมทรัพย์ และออมสินตลอดชีพ จำนวน 176 ราย กลุ่มที่สามคือกลุ่มทุนการศึกษา ได้แก่กลุ่มที่ทำประกันแบบทุนการศึกษา จำนวน 45 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันทั้งหมด 300 ราย ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31- 40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ทำประกันส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มผู้ทำประกันกลุ่มฝากสั้นคุ้มครองนาน จำนวน 79 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ผู้ทำประกัน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่มีหน้าที่การงานทำที่ดี และอาจมีอัตราค่าจ้างสูงรวมทั้งรายได้ที่แน่นอนในแต่ละเดือน จึงมีความต้องการซื้อประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงของครอบครัว อาชีพของผู้ที่ซื้อประกันส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาจเนื่องมาจากคนกลุ่มนี้มีรายได้ที่ไม่แน่นอน จึงต้องการป้องกันความเสี่ยงโดยการทำประกันชีวิต และมีรายได้ 20,001- 30,000 บาท ส่วนผู้ทำประกันกลุ่มได้รับโบนัสจำนวน 176 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความต้องการเงินปันผลในรูปแบบเงินโบนัสที่ได้รับมากกว่าเพศหญิง ผู้ซื้อประกัน ส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพของผู้ที่ซื้อประกันส่วนใหญ่มีอาชีพ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้

20,001- 30,000 บาท และผู้ทำประกันกลุ่มทุนการศึกษา จำนวน 45 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้ซื้อประกัน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพของผู้ที่ซื้อประกันส่วนใหญ่มีอาชีพ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท

การวิเคราะห์มูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรมธรรม์ จะใช้วิธีคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ((Net Present Value : NPV) เพื่อศึกษาว่าผลตอบแทนจากกรมธรรม์แต่ละรูปแบบของธนาคารมีความคุ้มค่าทางการเงินหรือไม่ ซึ่งจากผลการศึกษาอายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 300 ราย มีอายุเฉลี่ย 37 ปี มีวงเงินประกัน 100,000 บาท ระยะเวลาของกรมธรรม์คือ 10 - 15 ปี ดังนั้นในคำนวณเพื่อหามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรมธรรม์ของธนาคารออมสิน จึงใช้อายุ 37 ปี วงเงินประกันคือ 100,000 บาท ระยะเวลาของกรมธรรม์คือ 10 ปี และ 15 ปี โดยให้ผู้ฝากเสียชีวิตเมื่ออายุ 70 ปี จากการศึกษา กรมธรรม์ในกลุ่มฝากต้นค้ำครองนานซึ่งมี 5 รูปแบบ คือ แบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบบำนาญสงเคราะห์ แบบออมสินค้ำนิรันดร์ แบบออมสินคู่ขวัญ และแบบออมสินอุ่นใจ พบว่า กรมธรรม์ทั้ง 5 รูปแบบมีความคุ้มค่าทางการเงินสำหรับเพศหญิง โดยมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) คือ 299 18,858 1,020 3,155 37,097 ตามลำดับ ส่วนเพศชายมีความคุ้มค่าทางการเงินเฉพาะ แบบบำนาญสงเคราะห์ และ แบบออมสินอุ่นใจ โดยมูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV) คือ 33,334 และ 32,510 ตามลำดับ ส่วนแบบเพิ่มพูนทรัพย์ แบบออมสินค้ำนิรันดร์ และแบบออมสินคู่ขวัญ ไม่มีความคุ้มค่าทางการเงิน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV) คือ -1,085 -1,363 และ - 4,541 ตามลำดับ การศึกษากลุ่มกรมธรรม์ในกลุ่มได้รับโบนัส มี 3 รูปแบบ คือ แบบร่มไทร แบบสะสมทรัพย์ และแบบออมสินตลอดชีพ พบว่า กรมธรรม์ทั้ง 3 รูปแบบมีความคุ้มค่าทางการเงินสำหรับเพศหญิง ส่วนเพศชายมีความคุ้มค่าทางการเงินเฉพาะแบบร่มไทร และ แบบออมสินตลอดชีพ มูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV) คือ 296 และ 39,493 ตามลำดับ ส่วนกรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์ไม่มีความคุ้มค่าทางการเงิน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV) คือ - 2,912 และการศึกษากรมธรรม์กลุ่มทุนการศึกษา พบว่า มีความคุ้มค่าทางการเงินสำหรับเพศหญิง มูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV) คือ 1,488 ส่วนเพศชายไม่มีความคุ้มค่าทางการเงิน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV) คือ -3,412

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันกลุ่มฝากต้นค้ำครองนาน จำนวน 79 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันอันดับหนึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย โดยบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อประกันได้แก่ พนักงานธนาคาร และได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ จากพนักงานของธนาคาร การศึกษากลุ่มได้รับโบนัส จำนวน 176 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ รองลงมาคือ ปัจจัย

ด้านราคา และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย โดยบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อประกัน ได้แก่ พนักงานธนาคาร และได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ จาก พนักงานของธนาคาร และกลุ่มผู้ทำประกันกลุ่มทุนการศึกษา จำนวน 45 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย และอันดับสุดท้ายได้แก่ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ โดยบุคคลที่มีส่วนในการซื้อประกันได้แก่ การตัดสินใจด้วยตนเอง และได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก พนักงานธนาคาร

การศึกษารูปแบบในการทำประกันของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย พบว่า วงเงินที่ทำประกันส่วนใหญ่ คือ 100,000 บาท ระยะเวลาที่ทำคือ 10 – 15 ปี มีระยะเวลาฝากประกันมาแล้ว 1 - 5 ปี มีวิธีชำระค่าเบี้ยประกันเป็นรายเดือน และเลือกชำระค่าเบี้ยด้วยตนเอง และไม่มีการฝากประกันกับสถาบันการเงินอื่น เช่นเดียวกับกลุ่มฝากสัณคุ่มครองนาน กลุ่มได้รับโบนัส และกลุ่มทุนการศึกษา ยกเว้นข้อมูลการส่งชำระค่าเบี้ยประกันของกลุ่มได้รับโบนัส ส่วนใหญ่ส่งชำระค่าเบี้ยเป็นรายปี

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนในอนาคต จากกรรมธรรม์ของธนาคาร รวมถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตและรูปแบบในการเลือกซื้อกรรมธรรม์ของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ และเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มาซื้อกรรมธรรม์ เพิ่มขึ้นมีข้อเสนอแนะ คือ

1) จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มผู้ซื้อกรรมธรรม์แบบฝากสัณคุ่มครองนาน ได้แก่แบบเพิ่มทุนทรัพย์ แบบบำนาญสงเคราะห์ แบบออมสินอุ่นใจ แบบออมสินคู่ขวัญและแบบออมสินคัมนิรันดร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มผู้ซื้อกรรมธรรม์แบบได้รับโบนัส ได้แก่แบบร่มไทร แบบสะสมทรัพย์ และแบบออมสินตลอดชีพ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31- 40 ปี มีอาชีพ ข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มทุนการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้ซื้อกรรมธรรม์แบบทุนการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31- 40 ปี มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นธนาคารควรนำเสนอรูปแบบการประกันในกลุ่มฝากสัณคุ่มครองนาน ให้กับลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนการประกันในรูปแบบได้รับโบนัสและแบบทุนการศึกษา ควรนำเสนอให้กับลูกค้าที่มีอาชีพ

รับราชการและรัฐวิสาหกิจ ก็จะทำให้ธนาคารสามารถเพิ่มฐานลูกค้าเงินฝากด้านประกันชีวิตได้มากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการพัฒนาตลาดในการหาลูกค้าต่อไป

2) จากการศึกษามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ในแต่ละรูปแบบของธนาคาร โดยส่วนใหญ่เพศชายจะไม่มี ความคุ้มค่าทางการเงินยกเว้นการทำประกันแบบบำนาญ สงเคราะห์ แบบออมสินอุ่นใจ แบบร่มไทร และแบบออมสินตลอดชีพ ดังนั้นธนาคารควรนำเสนอ รูปแบบกรรมธรรม์ดังกล่าว ให้กับลูกค้าเพศชาย ส่วนเพศหญิง จะมีความคุ้มค่าทางการเงินทุก รูปแบบของกรรมธรรม์

3) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารออมสินส่วนใหญ่ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ ส่วนอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการขาย อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่ทำประกันควรนำเสนอของสมนาคุณที่มีความคุ้มค่า และน่าสนใจ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าทำประกันกับธนาคารให้มากขึ้น และข้อมูลบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจทำประกันตลอดจนข้อมูลในการรับรู้ข่าวสารเรื่องการประกันของธนาคารส่วนใหญ่คือ พนักงานธนาคารออมสิน ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมแก่พนักงานของธนาคาร เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนเทคนิคต่างๆ ในการขายประกัน รวมถึงการให้คำแนะนำเพื่อที่จะสามารถประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นประโยชน์กับธนาคาร ในการหาลูกค้าต่อไป