

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาถึงพฤติกรรมในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ รูปแบบต่างๆ และศึกษาพฤติกรรมในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการศึกษาถึงมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทน จากกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยทำการสอบถามลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ จำนวน 300 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตามสัดส่วน ประกอบด้วยกลุ่มผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 180 จำนวน 56 ตัวอย่าง ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 220 จำนวน 116 ตัวอย่าง และประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 จำนวน 128 ตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ได้แบ่ง เป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ประกอบด้วย ปัจจัย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้คือ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ด้านราคา รายการส่งเสริมการขายของธนาคาร

3) พฤติกรรมในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ ระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจหลังการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการประกันชีวิต ผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการประกันชีวิต บุคคลผู้มีส่วนในการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต แหล่งข่าวสารในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิต การตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกัน จำนวนทุนประกันของกรรมธรรม์ การชำระเบี้ยประกันชีวิต วิธีการชำระเบี้ย การซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นของธนาคารกรุงเทพ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ถือครองกรรมธรรม์ และการทำประกันชีวิตกับสถาบันอื่น

4) การศึกษามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต ของกรมธรรม์ในแต่ละรูปแบบคือ ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์180 ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์220 และประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้คือ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ภาพรวมของกลุ่มลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 180 และเกินเฟิสต์ 220 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่สำหรับเกินเฟิสต์ 250 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยเกินเฟิสต์ทั้ง 3 รูปแบบส่วนใหญ่ อายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท นอกจากนี้ยังมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ส่วนใหญ่ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่กำลังศึกษาหรือไม่ทำงานและหากมีจะมีจำนวน 1 คน และส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกัน ไม่ได้เป็นหัวหน้าครอบครัว

เมื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ อันดับหนึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ โดยมีปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งการได้รับเงินคุ้มครองกรณีเสียชีวิต รองลงมาคือการนำไปหักลดหย่อนภาษี ในการคำนวณภาษีประจำปี ความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลานและใช้ในยามชรา และการได้รับเงินโบนัสคืนจนครบกำหนดสัญญา อันดับที่สองคือปัจจัยด้านราคา โดยมีปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ ผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่า รองลงมาคือความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต และอันดับสุดท้ายคือการได้รับเงินสมนาคุณนอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อครบกำหนดสัญญา อันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขายของธนาคาร โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูล รองลงมาคือการประชุมสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือการแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกัน

ส่วนพฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพมาระยะเวลา 1-5 ปี มีระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันหลังการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการประกันชีวิตมากกว่า 2 เดือน ผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการประกันชีวิตคือพนักงาน บุคคลผู้มีส่วนในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือตนเอง แหล่งข่าวสารในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมสัมพันธ์การขายประกันชีวิตได้มาจากพนักงานธนาคาร และส่วนใหญ่มีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันหากมีจะมีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันน้อยกว่า 25,000 บาทต่อปี จำนวนทุนประกันของ

กรมธรรม์ 100,000 บาท การชำระเบี้ยประกันชีวิตส่วนใหญ่จะชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี วิธีการชำระเบี้ยจะชำระเงินสดผ่านธนาคาร และส่วนใหญ่ไม่มีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นของธนาคารกรุงเทพหากมีจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต 1 กรมธรรม์เป็นประกันอุบัติเหตุ พิธีไฟสต์ และส่วนใหญ่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ถือครองกรมธรรม์ และไม่มีการทำประกันชีวิตกับสถาบันอื่นหากมีจะทำประกันชีวิตจำนวน 1 กรมธรรม์โดยจะเลือกซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเอไอเอ กรุงเทพประกันชีวิต และเมืองไทยประกัน ตามลำดับ

การศึกษามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตของกรมธรรม์ประเภทสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 180 เกินเฟิสต์ 220 และเกินเฟิสต์ 250 โดยใช้อัตราคิดลดเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 1 ปีของธนาคารกรุงเทพซึ่งเท่ากับร้อยละ 1 ต่อปี พบว่ากรมธรรม์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 10,135.9 บาท 34,008.8 บาท และ 45,450.5 บาท ตามลำดับ แสดงว่ากรมธรรม์มีความคุ้มค่าทางการเงินเมื่อเทียบกับการฝากเงินแบบประจำ 1 ปี และเมื่อใช้อัตราคิดลดเท่ากับอัตราดอกเบี้ยของพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 โดยอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 4 ต่อปี พบว่ากรมธรรม์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ -36,911.6 บาท -6,209.1 บาทและ-17,237.3 บาท ตามลำดับ แสดงว่ากรมธรรม์แบบเกินเฟิสต์ทั้ง 3 ประเภทไม่มีความคุ้มค่าทางการเงินเมื่อเทียบกับการซื้อพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ในปีงบประมาณพ.ศ. 2552 แต่ผู้ซื้อกรมธรรม์จะได้รับความคุ้มครองความเสี่ยงกรณีเสียชีวิตระหว่างที่ทำประกัน

การศึกษาถึงความคิดเห็นในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพของกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ทั้ง 3 รูปแบบ โดยผู้ซื้อกรมธรรม์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องความพอใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ทั้ง 3 รูปแบบ พบว่าระดับความพอใจในการซื้อกรมธรรม์ของกลุ่มตัวอย่างระดับปานกลางมีมากที่สุด ส่วนในเรื่องความต้องการที่จะแนะนำให้บุคคลที่รู้จักทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ทั้ง 3 รูปแบบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการที่จะแนะนำให้บุคคลที่รู้จักทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 รองลงมาคือเกินเฟิสต์ 180 อันดับสุดท้ายคือ เกินเฟิสต์ 220 และความคิดเห็นของผู้ซื้อประกันว่าต้องการที่จะซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ในอีก 5 ปีข้างหน้า พบว่าผู้ซื้อประกันต้องการที่จะซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ในอีก 5 ปีข้างหน้ามากจำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.7 แสดงว่าผู้ซื้อประกันมีความพอใจและต้องการซื้อประกันเพิ่มในอนาคต

5.1.2 กลุ่มผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์180

สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ

สะสมทรัพย์สินเกินเฟิสต์ 180 จำนวน 56 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท นอกจากนี้ยังมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ส่วนใหญ่ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่กำลังศึกษาหรือไม่ทำงานและหากมีจะมีจำนวน 1 คน และส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกันไม่ได้เป็นหัวหน้าครอบครัว

เมื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์สินเกินเฟิสต์ 180 อันดับหนึ่งได้แก่ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ การได้รับเงินโบนัสคืนจนครบกำหนดสัญญา รองลงมาคือการนำไปหักลดหย่อนภาษีในการคำนวณภาษีประจำปี ส่วนที่เหลือคือการได้รับเงินคุ้มครองกรณีเสียชีวิต และความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลานและใช้ในยามชรา อันดับสุดท้ายคือการได้รับเงินสมนาคุณ นอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อครบกำหนดสัญญา อันดับที่สองคือปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต รองลงมาคือผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่า อันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขายของธนาคาร โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูล รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือการแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกัน

พฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพระยะเวลา 1-5 ปี มีระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันหลังการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการประกันชีวิตมากกว่า 2 เดือน ผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการประกันชีวิตคือพนักงาน บุคคลผู้มีส่วนในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือตนเอง แหล่งข่าวสารในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิตได้มาจากพนักงานธนาคาร และส่วนใหญ่มีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันหากมีจะมีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันน้อยกว่า 25,000 บาทต่อปี จำนวนทุนประกันของกรมธรรม์ 100,000 บาท การชำระเบี้ยประกันชีวิตส่วนใหญ่จะชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี วิธีการชำระเบี้ยจะชำระเงินสดผ่านธนาคาร และส่วนใหญ่ไม่มีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นของธนาคารกรุงเทพหากมีจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต 1 กรมธรรม์เป็นประกันอุบัติเหตุ ฟิเอเฟิสต์ และส่วนใหญ่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ถือครองกรมธรรม์ และไม่มีการทำประกันชีวิตกับสถาบันอื่นหากมีจะทำประกันชีวิต จำนวน 1 กรมธรรม์ โดยจะเลือกซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเอไอเอ อูรชบาลิอันซ์ซีพี ไทยประกันชีวิต ตามลำดับ

มูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่ได้ จากการซื้อกรมธรรม์สะสมทรัพย์สิน แบบ

เคนเฟิสต์ 180 โดยใช้อัตราคิดลดเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 1 ปี ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) คือ ร้อยละ 1 พบว่ากรรมธรรม์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 10,135.9 บาท ซึ่งมากกว่าศูนย์ แสดงว่ากรรมธรรม์มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการฝากเงินแบบประจำ 1 ปีของธนาคารกรุงเทพ และมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่ได้จากการซื้อกรรมธรรม์สะสมทรัพย์ ทั้งแบบเคนเฟิสต์ 180 โดยใช้อัตราคิดลดเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 อายุ 5 ปี โดยอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 4 ต่อปี พบว่ากรรมธรรม์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ -36,911.6 บาท ซึ่งน้อยกว่าศูนย์ แสดงว่ากรรมธรรม์แบบเคนเฟิสต์ไม่มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการซื้อพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 อายุ 5 ปี แต่ผู้ซื้อกรรมธรรม์ จะได้รับความคุ้มครองความเสี่ยงกรณีที่เสียชีวิตระหว่างที่ทำประกัน

สำหรับความคิดเห็นในการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ ของกลุ่มผู้ซื้อเคนเฟิสต์ 180 พบว่าส่วนใหญ่ระดับความพอใจในการซื้อกรรมธรรม์ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างต้องการที่จะแนะนำให้บุคคลที่รู้จักทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เคนเฟิสต์ 180 จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 และส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกันต้องการที่จะซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เคนเฟิสต์ในอีก 5 ปีข้างหน้า

5.1.3 กลุ่มผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เคนเฟิสต์ 220

สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เคนเฟิสต์ 220 ของผู้ซื้อกรรมธรรม์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท นอกจากนี้ยังมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ส่วนใหญ่ไม่มีจำนวนสมาชิกใน ครอบครัวที่กำลังศึกษาหรือไม่ทำงานและหากมีจะมีจำนวน 1 คน และส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกันไม่ได้เป็นหัวหน้าครอบครัว

เมื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เคนเฟิสต์ 220 อันดับหนึ่งได้แก่ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ การได้รับเงินโบนัสคืนจนครบกำหนดสัญญาการ รองลงมาคือ การได้รับเงินสมนาคุณนอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อครบกำหนดสัญญา และได้รับเงินคุ้มครองกรณีเสียชีวิต และความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลานและใช้ในยามชรา อันดับสุดท้ายคือการนำไปหักลดหย่อนภาษีในการคำนวณภาษีประจำปี อันดับที่สองคือปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกัน รองลงมาคือ ผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่า อันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขายของธนาคาร โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูล รองลงมาคือ การ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือการแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกัน

ส่วนพฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟส 220 พบว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพระยะเวลา 1-5 ปี มีระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันหลังการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการประกันชีวิตมากกว่า 2 เดือน ผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการประกันชีวิตคือพนักงาน บุคคลผู้มีส่วนในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือตนเอง แหล่งข่าวสารในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิตได้มาจากพนักงานธนาคาร และส่วนใหญ่มีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกัน หากจะมีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันน้อยกว่า 25,000 บาทต่อปี จำนวนทุนประกันของกรมธรรม์ 100,000 บาท การชำระเบี้ยประกันชีวิตส่วนใหญ่จะชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี วิธีการชำระเบี้ยจะชำระเงินสดผ่านธนาคาร และส่วนใหญ่ไม่มีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นของธนาคารกรุงเทพหากมีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต 1 กรมธรรม์เป็นประกันอุบัติเหตุ พิธีศพ และส่วนใหญ่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ถือครองกรมธรรม์ และไม่มีการทำประกันชีวิตกับสถาบันอื่นหากมีการทำประกันชีวิตจำนวน 1 กรมธรรม์ โดยจะเลือกซื้อประกันชีวิตกับเมืองไทยประกัน ไทยพาณิชย์ กรุงเทพประกันชีวิต ตามลำดับ

จากการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทน ที่ได้จากการซื้อกรมธรรม์สะสมทรัพย์ แบบเกินเฟส 220 โดยใช้อัตราคิดลดเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 1 ปี ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือร้อยละ 1 พบว่ากรมธรรม์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 34,008.8 บาทซึ่งมากกว่าศูนย์ แสดงว่ากรมธรรม์มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการฝากเงินแบบประจำ 1 ปี ธนาคารกรุงเทพ และใช้อัตราคิดลดเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 อายุ 5 ปี โดยอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 4 ต่อปี พบว่ากรมธรรม์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ -6,209.1 บาทซึ่งน้อยกว่าศูนย์ แสดงว่ากรมธรรม์แบบเกินเฟส 220 ไม่มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการซื้อพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 อายุ 5 ปี แต่ผู้ซื้อกรมธรรม์จะได้รับความคุ้มครองความเสี่ยงกรณีเสียชีวิตระหว่างที่ทำประกัน

สำหรับความคิดเห็นในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพของกลุ่มผู้ซื้อเกินเฟส 220 พบว่าส่วนใหญ่ระดับความพอใจในการซื้อกรมธรรม์ของกลุ่มตัวอย่างระดับปานกลางมีมากที่สุดคือจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 และต้องการที่จะแนะนำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟส 220 จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกันไม่ต้องการที่จะซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟส 220 ในอีก 5 ปีข้างหน้ามากที่สุดเนื่องจาก ต้องการดูแลสุขภาพในอนาคตก่อนเนื่องจากเป็นเหตุการณ์ในอนาคตยังไม่

สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ มีจำนวนกรมธรรม์จำนวนมากเพียงพอแล้ว ระยะเวลาการคุ้มครองของกรมธรรม์ยังไม่ครบสัญญาเนื่องจากอายุกรมธรรม์ 15 ปี

5.1.4 กลุ่มผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250

สำหรับข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 ของผู้ซื้อกรมธรรม์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท นอกจากนี้ยังมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ส่วนใหญ่ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่กำลังศึกษาหรือไม่ทำงานและหากมีจะมีจำนวน 1 คน และส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกันไม่ได้เป็นหัวหน้าครอบครัว

เมื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 อันดับหนึ่งได้แก่ปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่ ผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่า รองลงมาคือความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต อันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งการนำไปหักลดหย่อนภาษีในการคำนวณภาษีประจำปี รองลงมาคือการได้รับเงินคุ้มครองกรณีเสียชีวิต และความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลานและใช้ในยามชรา และการได้รับเงินสมนาคุณ นอกเหนือจากเงินทุนประกันเมื่อครบกำหนดสัญญา อันดับสุดท้ายคือการได้รับเงินโบนัสคืนจนครบกำหนด อันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขายของธนาคาร โดยปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูล รองลงมาคือ การแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกัน และอันดับสุดท้ายคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

ส่วนพฤติกรรมการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคาร กรุงเทพมหานคร ระยะเวลา 1-5 ปี มีระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันหลังการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการประกันชีวิต 1-2 สัปดาห์ ผู้แนะนำให้เลือกใช้บริการประกันชีวิตคือพนักงาน บุคคลผู้มีส่วนในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือตนเอง แหล่งข่าวสารในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิตได้มาจากพนักงานธนาคาร และส่วนใหญ่มีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันหากมีการตั้งงบประมาณหรือการกันรายได้ในแต่ละปีเพื่อซื้อประกันน้อยกว่า 25,000 บาทต่อปี จำนวนทุนประกันของกรมธรรม์ 100,000 บาท การชำระเบี้ยประกันชีวิตส่วนใหญ่จะชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี วิธีการชำระเบี้ยจะหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และส่วนใหญ่ไม่มีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบอื่นของธนาคารกรุงเทพหากมีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต 1 กรมธรรม์เป็นประกันอุบัติเหตุ พิธีเฟิสต์

และส่วนใหญ่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ถือครองกรรมสิทธิ์ และไม่มีการทำงานประกันชีวิตกับสถาบันอื่นหากมีจะทำประกันชีวิตจำนวน 1 กรรมสิทธิ์ โดยจะเลือกซื้อประกันชีวิตกับเอไอเอ กรุงเทพประกันชีวิต กรุงเทพแยกชำตามลำดับ

จากการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิ ของผลตอบแทนที่ได้จากการซื้อกรรมสิทธิ์สะสมทรัพย์ แบบเกินเฟิสต์ 250 โดยใช้อัตราคิดลดเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 1 ปี ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือร้อยละ 1 พบว่า กรรมสิทธิ์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 45,450.5 บาท ซึ่งมากกว่าศูนย์ แสดงว่ากรรมสิทธิ์มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการฝากเงินแบบประจำ 1 ปี ของธนาคารกรุงเทพ และจากการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิโดยใช้อัตราคิดลดเท่ากับ อัตราดอกเบี้ยพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 อายุ 5 ปี โดยอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 4 ต่อปี พบว่ากรรมสิทธิ์ มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ -17,237.3 บาทซึ่งน้อยกว่าศูนย์ แสดงว่ากรรมสิทธิ์แบบเกินเฟิสต์ไม่มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการซื้อพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็งในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 อายุ 5 ปี แต่ผู้ซื้อกรรมสิทธิ์จะได้รับความคุ้มครองความเสี่ยงกรณีเสียชีวิตระหว่างที่ทำประกัน

ส่วนกลุ่มผู้ซื้อกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 จำนวน 128 รายพบว่าส่วนใหญ่ระดับความพอใจในการซื้อกรรมสิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างระดับปานกลางมีมากที่สุดคือจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 58 กลุ่มตัวอย่างต้องการที่จะแนะนำให้บุคคลที่รู้จักทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.6 ส่วนกลุ่มผู้ซื้อกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 250 จำนวน 128 รายพบว่าส่วนใหญ่ผู้ซื้อประกันต้องการที่จะซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ในอีก 5 ปีข้างหน้า

5.2 ข้อเสนอแนะ

1) จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป ผู้ซื้อกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตส่วนใหญ่ อายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ดังนั้นธนาคารควรนำเสนอการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ ทั้ง 3 รูปแบบ ธนาคารควรนำเสนอให้กับลูกค้าที่อยู่ในวัยเริ่มทำงาน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ประจำและแน่นอน จึงมีความต้องการนำเงินบางส่วนมาทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เพื่อเป็นการเก็บออม นอกจากนี้ยังควรนำเสนอให้กับลูกค้าที่มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีรายได้เฉลี่ยค่อนข้างสูงคือมากกว่า 20,000 บาท ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถเพิ่มฐานลูกค้าด้านการประกันชีวิตให้มากขึ้นได้ เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการพัฒนาด้านการตลาดของธนาคารต่อไป

2) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ 180 และเกินเฟิสต์ 220 อันดับหนึ่งคือปัจจัยปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ ประเด็นการได้รับเงินโบนัสคืนจนครบกำหนดสัญญาแสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการได้รับเงินโบนัสคืนทุกปี ดังนั้นธนาคารควรนำจุดเด่นด้านเงิน โบนัสมาเป็นประเด็นหลักในการนำเสนอให้กับลูกค้า ส่วนเกินเฟิสต์ 250 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือปัจจัยด้านราคา ประเด็นผลตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่า เนื่องจากได้รับเงินคืนครั้งเดียวในปีที่ครบกำหนดสัญญาถึง 250% ดังนั้นธนาคารควรนำจุดเด่นด้านผลตอบแทนมาเป็นประเด็นหลักในการนำเสนอให้กับลูกค้าและชี้ให้ลูกค้าเห็นความคุ้มค่าของการทำประกัน

3) จากการศึกษาพบว่าในส่วนของปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขายของธนาคาร ปัจจัยที่มีผลอันดับหนึ่งได้แก่การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูล แสดงว่าพนักงานธนาคารมีความสำคัญที่สุดในการเสนอผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตของธนาคารให้แก่ลูกค้า ได้รับทราบ เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ดังนั้นควรมีการจัดอบรมพนักงานด้านการขายประกันชีวิต ตลอดจนเทคนิคและวิธีการขาย เพื่อให้สามารถนำเสนอรูปแบบต่างๆของประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าของธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง

4) จากการศึกษาพฤติกรรมในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันหลังการรับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการประกันชีวิตมากกว่า 2 เดือน และผู้แนะนำให้ใช้บริการประกันชีวิตรวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประกันชีวิตคือพนักงานธนาคาร แต่บุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือตัวผู้ซื้อกรมธรรม์เอง ดังนั้นควรให้พนักงานธนาคารติดตามดูแลลูกค้าหลังจากมีการเสนอการขายอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการตัดสินใจซื้อประกันของลูกค้ามีระยะเวลายาวนานถึง 2 เดือน ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจทำประกันมากขึ้นและใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจน้อยลง

5) จากการศึกษามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต ของกรมธรรม์ในแต่ละรูปแบบ พบว่าจากการคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่ได้จากการซื้อกรมธรรม์สะสมทรัพย์เกินเฟิสต์ โดยใช้อัตราคิดลดเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 1 ปี ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ ร้อยละ 1 ภายใต้งบเงินคือใช้ทุนประกันขั้นต่ำในการคำนวณคือ ทุนประกัน 100,000 บาท พบว่ากรมธรรม์มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ มีค่ามากกว่าศูนย์ ธนาคารควรนำข้อมูลดังกล่าวมาคำนวณและเปรียบเทียบให้ลูกค้าเห็นถึงผลตอบแทนที่ได้รับว่ากรมธรรม์มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการฝากเงินแบบประจำ 1 ปี ซึ่งเป็นกลยุทธ์การขายอีกด้านหนึ่ง ทั้งยังชี้ให้ลูกค้าเห็นถึงผลประโยชน์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนอีกด้วย