

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึง การสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต” โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต” ได้แบ่งการศึกษาเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ผลสรุปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และตอนที่ 2 ผลสรุปเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลสรุปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18 - 30 ปีมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาสถานภาพสมรสแล้ว โดยจะช่วยธุรกิจในการครอบครัวมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลสรุปเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต

การศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีต่อการทำประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1.องค์ประกอบของทัศนคติด้านความเข้าใจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดว่าตนเองมีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการศึกษาความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าการทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว รองลงมาคือ เมื่อทำประกันชีวิตแล้วจะได้รับความคุ้มครองในกรณีที่เกิดการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ได้รับอุบัติเหตุ เจ็บไข้ได้ป่วย โดยจะได้รับความช่วยเหลือต่างๆและค่ารักษาพยาบาลตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมากที่มีความสามารถในการอธิบายราย

ละเอียดการประกันชีวิตให้เข้าใจง่ายและให้บริการลูกค้าจนเป็นที่พอใจ และบริษัทประกันชีวิตมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ทราบถึงประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าควรจะได้รับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ที่ 4 แบบ ดังนี้ การประกันแบบชั่วระยะเวลา, การประกันแบบตลอดชีพ, การประกันแบบสะสมทรัพย์ และการประกันแบบเงินได้ประจำเป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตบางแห่ง ได้จัดทำกิจกรรมประกันชีวิตเฉพาะผู้หญิง และการทำประกันชีวิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมโดยเป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาว

เมื่อพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจการทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว รองลงมา คือ เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันมีหลายแบบ ได้แก่ รายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี และ บริษัทประกันชีวิตมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ทราบถึงประโยชน์ต่างๆ ที่ลูกค้าควรจะได้รับ กลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตบางแห่ง ได้จัดทำกิจกรรมประกันชีวิตเฉพาะผู้หญิง รองลงมาคือ กิจกรรมประกันชีวิตมี 4 แบบ ดังนี้ การประกันแบบชั่วระยะเวลา การประกันแบบตลอดชีพ การประกันแบบสะสมทรัพย์ และการประกันแบบเงินได้ประจำ และการทำประกันชีวิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม โดยเป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาว

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตพบว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกัน คือ เมื่อทำการประกันชีวิตแล้วจะได้รับการคุ้มครองในกรณีที่เกิดการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ได้รับอุบัติเหตุ เจ็บไข้ได้ป่วยโดยจะได้รับความช่วยเหลือต่าง ๆ และค่ารักษาพยาบาลตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต รองลงมาคือ การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว และบริษัทประกันชีวิตมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมากที่มีความสามารถในการอธิบายรายละเอียด การประกันชีวิตให้เข้าใจง่ายและให้บริการลูกค้าจนเป็นที่พอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ กิจกรรมประกันชีวิตมี 4 แบบ ดังนี้ การประกันแบบชั่วระยะเวลา การประกันแบบตลอดชีพ การประกันแบบสะสมทรัพย์ และการประกันแบบเงินได้ประจำ รองลงมาคือ ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตบางแห่ง ได้จัดทำกิจกรรมประกันชีวิตเฉพาะผู้หญิง และการทำประกันชีวิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม โดยเป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาว

2. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึกล

ความรู้สึกลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีต่อการทำประกันชีวิต ในระดับเห็นด้วยในเรื่องต่าง ๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การประกันชีวิตเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องการมีค่ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ตนเอง เป็นการออมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคต ทำให้มีหลักประกันด้านรายได้เมื่อเจ็บป่วยและไม่สามารถทำงานได้ เป็นการออมทรัพย์ที่คุ้มค่าและปลอดภัย การจ่ายเบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ลง เป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยหรือเงินปันผลสูงกว่าการลงทุนในรูปแบบอื่น และเป็นหลักประกันเพื่อใช้กู้เงินจากสถาบันการเงิน

ส่วนความรู้สึกลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีต่อการทำประกันชีวิตอยู่ในระดับเฉยๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ แบบประกันและเงื่อนไขต่างๆ ที่มีในปัจจุบันเป็นที่พึงพอใจแล้ว การทำประกันชีวิตเป็นภาระด้านค่าใช้จ่ายให้แก่ตนเองยาวนานเกินไป ไม่มีความมั่นใจในบริษัทประกันชีวิต การทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีความมั่นคงทางหน้าที่การงานแล้วเท่านั้น และไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำประกันชีวิต

ส่วนความรู้สึกลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีต่อการทำประกันชีวิตอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินปานกลางหรือน้อย แต่ไม่เหมาะสมกับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินดี การทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีครอบครัวเท่านั้น การทำประกันชีวิตไม่เหมาะสมสำหรับบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ และการทำประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วมีความรู้สึกลต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยว่า การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวมากที่สุด รองลงมาคือ การประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคต และการทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ตนเอง ความรู้สึกลต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉย ๆ ว่า แบบประกันและเงื่อนไขต่างๆ ที่มีในปัจจุบันเป็นที่พึงพอใจแล้ว รองลงมาคือ ไม่มีความมั่นใจในบริษัทประกันชีวิต ความรู้สึกลต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่า ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำประกันชีวิต รองลงมาคือ การทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีความมั่นคงทางหน้าที่การงานแล้วเท่านั้น และการทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินปานกลางหรือน้อยแต่ไม่เหมาะสมกับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินดีและความรู้สึกลต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า การทำประกันกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตมีความชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยว่า การประกันชีวิตทำให้มีหลักประกันด้านรายได้เมื่อยามเจ็บป่วยและไม่สามารถทำงานได้ รองลงมาคือ การประกันชีวิตเป็นการสร้างความมั่นใจเรื่องการมีค่ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย และการทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ตนเอง ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉย ๆ ว่า การประกันชีวิตเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยหรือเงินปันผลสูงกว่าการลงทุนในรูปแบบอื่น รองลงมาคือ การประกันชีวิตเป็นหลักประกันเพื่อใช้กู้เงินจากสถาบันการเงิน และการทำประกันชีวิตไม่เหมาะสมสำหรับบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่า การทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีครอบครัวเท่านั้น รองลงมาคือ การทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินปานกลางหรือน้อยแต่ไม่เหมาะกับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินดี และการทำประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง

3.องค์ประกอบของทัศนคติด้านความพฤติกรรม

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1.กลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้ว

พบว่าเหตุผลที่มีผลในการตัดสินใจทำประกันชีวิตมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วคือความห่วงใยในอนาคตของครอบครัว รองลงมาคือเห็นถึงประโยชน์เมื่อเจ็บป่วย และคิดว่าเป็นการออมทรัพย์รูปแบบหนึ่งและตระหนักในความจำเป็น กลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตัวเอง 1 ฉบับ ซึ่งแหล่งข้อมูลที่ให้ข้อมูลก่อนการตัดสินใจทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต รองลงมาคือ ผู้ที่ทำประกันชีวิตอยู่แล้ว และบริษัทประกันชีวิต ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจะทำประกันชีวิตมากที่สุดคือบิดา/มารดา รองลงมาคือ ผู้ที่ทำประกันชีวิตอยู่แล้ว และคู่สมรสและบุตร โดยคิดว่าการชี้แนะจากญาติ พี่น้องและเพื่อนเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความสนใจที่จะทำประกันชีวิตมากที่สุด รองลงมาคือได้รับการติดต่อจากตัวแทน และการรบบร่ำจากครอบครัว และการทำประกันชีวิตเพิ่มในอนาคตมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่แน่ใจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วอาจจะทำประกันชีวิตหรือทำประกันชีวิตเพิ่มแน่นอน โดยส่วนใหญ่สนใจแบบประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ และจะทำประกันชีวิตกับบริษัทเดิม เพราะชื่อเสียงบริษัทเป็นที่รู้จักดี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วอาจจะทำประกันชีวิตหรือทำประกันชีวิตเพิ่มแน่นอนกับบริษัทใหม่เพราะฐานะทางการเงินที่มั่นคง ให้ความคุ้มครองสูงกว่าบริษัทอื่นและให้ผลตอบแทนสูงมากที่สุด

2. ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต

พบว่าเหตุผลที่มีผลในการตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ รายได้จำกัดมากที่สุด รองลงมาคือ ภาระผูกพันยาวนานเกินไป และไม่จำเป็น โดยมีความสนใจในการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และคิดว่าจะทำประกันชีวิตในอนาคตมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งแหล่งข้อมูลที่ให้ข้อมูลก่อนการตัดสินใจทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต รองลงมาคือ ผู้ที่ทำประกันชีวิตอยู่แล้ว และบริษัทประกันชีวิต ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจะทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ บิดา/มารดา รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิต และคู่สมรส สิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความสนใจที่จะทำประกันชีวิตมากที่สุดคือ การชี้แนะจากญาติพี่น้องและเพื่อน รองลงมาคือ ข่าวสารอุบัติเหตุจากสื่อมวลชน และเกรงใจตัวแทนประกันชีวิต และสนใจในแบบประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ รองลงมาคือ สนใจแบบตลอดชีพ และแบบเงินได้ประจำ ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิตโดยแยกผลการศึกษตามองค์ประกอบของทัศนคติตามหลักการของ Stanton and Futrell และ Patrick E. Murphy and Ben M. Enis ซึ่งประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนของความเข้าใจ ส่วนของความรู้สึก และ ส่วนของพฤติกรรม

จากการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีที่มีต่อการทำประกันชีวิตด้านความรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ว่าการทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวมากที่สุด รองลงมาคือ เมื่อทำประกันชีวิตแล้วจะได้รับความคุ้มครองในกรณีที่เกิดการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ ได้รับอุบัติเหตุ เจ็บไข้ได้ป่วยโดยจะได้รับความช่วยเหลือต่าง ๆ และค่ารักษาพยาบาล ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่(สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล,2542) ที่สรุปว่า ความคิดเห็นในการพิจารณาทำประกันชีวิต คือ เพื่อความมั่นคงต่อตัวเองและครอบครัว ความคุ้มครองและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บไข้มากกว่าด้านอื่นๆ

จากการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีที่มีต่อการทำประกันชีวิตด้านความรู้สึกพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยในเรื่องการประกันชีวิตเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องการมีค่ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ตนเอง เป็นการออมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคต ส่วนความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีต่อการทำประกันชีวิตอยู่ในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย คือ การทำประกันชีวิตเหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินปานกลางหรือน้อย แต่ไม่เหมาะสมกับบุคคลที่มีฐานะทางการเงิน

เงินดี การทำประกันชีวิตเหมาะสำหรับบุคคลที่มีครอบครัวเท่านั้น การทำประกันชีวิตไม่เหมาะสำหรับบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ และการทำประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาดังกล่าว ปึงจัย อุปสรรคของการพัฒนาการประกันชีวิต(สัมฤทธิ์ รัตนคารา,2533) ที่พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นค่อนข้างไม่ดีต่อการทำประกันชีวิตและมีเจตคติค่อนข้างไม่ดีต่อกฎหมายประกันชีวิต

จากการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีที่มีต่อการทำประกันชีวิตด้านความพฤติกรรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วและกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตคิดว่าอาจจะทำประกันชีวิตในอนาคตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ แบบประกันชีวิตที่สนใจมากที่สุด คือ แบบสะสมทรัพย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วอาจจะทำประกันชีวิตหรือทำประกันชีวิตเพิ่มส่วนใหญ่มักจะเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทเดิมเพราะชื่อเสียงบริษัทเป็นที่รู้จักดีและฐานะทางการเงินมั่นคง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตให้เหตุผลที่มีผลในการตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ รายได้จำกัดมากที่สุด รองลงมาคือ ภาระผูกพันยาวนานเกินไป และไม่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาล่าสุดที่เป็นอุปสรรคของธุรกิจประกันชีวิต(กิตติพงษ์ จินตวราลักษณ์,2534) ที่สรุปว่าระดับรายได้ของประชากรของประเทศที่อยู่ในระดับต่ำเป็นอุปสรรคอันหนึ่งของการประกันชีวิตและผลการศึกษารื่องการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต(ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ,2530)ที่สรุปว่าสาเหตุที่ผู้บริโภคยังไม่คิดที่จะทำประกันชีวิต คือ ยังไม่เห็นความจำเป็นสำหรับตัวเองและครอบครัว

จากการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีต่อการทำประกันชีวิตเป็นไปตามหลักการของ Stanton and Futrell และ Patrick E. Murphy and Ben M. Enis กล่าวคือ

ส่วนของความรู้ (Cognitive Component) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วมีความเข้าใจการประกันชีวิตในสัดส่วนที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตในทุกๆด้าน โดยเข้าใจว่าการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์ทำให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวเองและครอบครัว และเมื่อทำประกันชีวิตแล้วจะได้รับความคุ้มครองในกรณีที่เกิดการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ ได้รับความอุบัติเหตุ เจ็บไข้ได้ป่วย โดยจะได้รับค่าชดเชยต่างๆและค่ารักษาพยาบาลตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นการออมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคต

ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) พบว่าอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความรู้สึกเห็นด้วยว่าการทำประกันชีวิตเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องการมีค่ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัว เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ตนเอง เป็นการออมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคต ทำให้มีหลักประกันด้านรายได้เมื่อเจ็บป่วยและไม่สามารถทำงานได้ เป็นการออมทรัพย์ที่คุ้มค่าและปลอดภัย การจ่าย

เบี้ยประกันชีวิตช่วยลดภาระด้านภาษีเงินได้ลง เป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยหรือเงินปันผลสูงกว่าการลงทุนในรูปแบบอื่น และเป็นหลักประกันเพื่อใช้กู้เงินจากสถาบันการเงิน ซึ่งองค์ประกอบส่วนนี้สอดคล้องกับองค์ประกอบส่วนแรก โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วส่วนใหญ่มิมีระดับค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตทั้งแง่บวกและลบ กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตมีแล้วความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย แต่กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ ในเรื่องประกันชีวิตเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยหรือเงินปันผลสูงกว่าการลงทุนในรูปแบบอื่นและการประกันชีวิตเป็นหลักประกันเพื่อใช้กู้เงินจากสถาบันการเงิน นอกจากนี้แล้วกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตมีแล้วความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ ในเรื่องไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำประกันชีวิต การทำประกันชีวิตเหมาะสำหรับบุคคลที่มีความมั่นคงทางหน้าที่การงานแล้วเท่านั้นและการทำประกันชีวิตไม่เหมาะสำหรับบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตมีแล้วความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย แต่กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย ในเรื่องการทำประกันชีวิตเป็นภาระด้านค่าใช้จ่ายให้แก่ตนเองยาวนานเกินไปและกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตมีแล้วความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย ในเรื่องการทำประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง

ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในส่วนความรู้และความรู้สึก ซึ่งจะโยงถึงพฤติกรรม พบว่า ผู้ที่ก่อพฤติกรรมการทำประกันชีวิตแล้วจะมีความรู้มากกว่าและความรู้สึกในแง่บวกต่อการทำประกันชีวิตที่มากกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต ส่วนการทำประกันชีวิตในอนาคตของคนที่ทำประกันชีวิตและกลุ่มที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยในระดับไม่แน่ใจ ส่วนอุปสรรคที่สำคัญของการตัดสินใจทำประกันชีวิตสำหรับกลุ่มที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต คือ การมีรายได้อาจจำกัด เป็นภาระผูกพันยาวนานเกินไปและไม่เห็นความจำเป็นในการทำประกันชีวิต

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

ด้านความรู้

แรงงานสตรีส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการทำประกันชีวิตว่า เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวและตัวเอง เมื่อทำประกันชีวิตแล้วจะได้รับความคุ้มครองในกรณีที่เกิดการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ได้รับอุบัติเหตุ เจ็บไข้ได้ป่วยโดยจะได้รับความช่วยเหลือต่างๆและค่ารักษาพยาบาลตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตมีตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมากที่มีความสามารถในการอธิบายรายละเอียดการประกันชีวิตให้เข้าใจง่ายและให้บริการลูกค้าจนเป็นที่พอใจ และบริษัทประกันชีวิตมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ทราบถึงประโยชน์ต่างๆ ที่ลูกค้าควรจะได้รับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ว่า กรมธรรม์ประกันชีวิตมี 4 แบบ ดังนี้ การประกันแบบชั่วระยะเวลา, การประกันแบบตลอดชีพ, การประกันแบบสะสมทรัพย์ และการประกันแบบเงินได้ประจำเป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตบางแห่ง ได้จัดทำกรมธรรม์ประกันชีวิตเฉพาะผู้หญิง และการทำประกันชีวิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมโดยเป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาว โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วมีสัดส่วนการมีความเข้าใจต่อการทำประกันชีวิตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่ได้ทำประกันชีวิตในทุกๆด้าน

ด้านความรู้ลึก

แรงงานสตรีมีความรู้ลึกค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่าการทำประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำประกันชีวิต และเหมาะสำหรับบุคคลที่มีครอบครัวเท่านั้นหรือบุคคลที่มีฐานะทางการเงินปานกลางหรือน้อย แต่ไม่เหมาะสมกับบุคคลที่มีฐานะทางการเงินดีหรือบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ แต่มีความรู้ลึกเห็นด้วยการประกันชีวิตเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องการมีค่ารักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย เป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวและตนเอง และเป็นการออมทรัพย์ไว้ใช้ในอนาคต โดยที่ระดับความรู้ลึกต่อการทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้วมีมากกว่าระดับความรู้ลึกต่อการทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตทั้งในด้านบวกและลบ

ด้านพฤติกรรม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม

1.กลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตแล้ว ให้เหตุผลในการทำประกันชีวิตคือความห่วงใยในอนาคตของครอบครัว เห็นประโยชน์เมื่อเจ็บป่วย คิดว่าเป็นการออมทรัพย์รูปแบบหนึ่งและตระหนักในความจำเป็น ส่วนใหญ่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตสำหรับตัวเอง 1 ฉบับ ในอนาคตคิดว่า

อาจจะทำประกันชีวิตเพิ่มมากที่สุดและส่วนใหญ่จะเลือกทำกับบริษัทเดิม เหตุผลที่เลือกบริษัทเดิม เพราะชื่อเสียงบริษัทเป็นที่รู้จักดี

2. กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต ให้เหตุผลที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตคือ รายได้จำกัด ภาระผูกพันยาวนานเกินไป และไม่จำเป็น ความสนใจในการทำประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นที่ทำประกันชีวิตในอนาคตยังไม่แน่ใจ

โดยที่ทั้ง 2 กลุ่มทราบแหล่งข้อมูลทำประกันชีวิตมากที่สุดคือ ตัวแทนประกันชีวิต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตมากที่สุดคือ บิดา มารดา สิ่งทีกระตุ้นที่ทำให้เกิดความสนใจที่จะทำประกันชีวิตมากที่สุดคือการชี้แนะจากญาติพี่น้องและเพื่อน ส่วนใหญ่สนใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต ผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการช่วยลดภาระในด้านการใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและเป็นการสร้างหลักประกันให้ประชาชน รัฐบาลต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้ประชาชนทุกคนมีหลักประกันในชีวิต โดยให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและบริษัทประกันชีวิตร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เช่น การปรับลดอัตราเบี้ยประกันชีวิต การเพิ่มค่าลดหย่อนภาษีจากการชำระเบี้ยประกันชีวิต เป็นต้น

2. เนื่องจากยังมีประชาชนจำนวนมากยังไม่ทราบว่าหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการประกันมีอำนาจหน้าที่และบทบาทอย่างไร ดังนั้นกรมการประกันภัยควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงอำนาจหน้าที่ต่างให้มากที่สุด เพื่อที่จะได้เป็นที่พึ่งในการให้ข้อมูล คำแนะนำปรึกษา ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือและควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญในการทำประกันชีวิต เช่น การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล หรือ จัดเป็นหลักสูตรของการเรียนการสอน เป็นต้น

3. ในปัจจุบันยังมีผู้ที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับชนิดและแบบของประกันชีวิตและกรรมธรรม์ที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะผู้หญิง ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคเริ่มมากขึ้นในรายละเอียดเกี่ยวกับประกันชีวิต เช่น ชนิดและแบบของประกันชีวิต เงื่อนไขการชำระเบี้ย สิทธิประโยชน์ ความคุ้มครองและประโยชน์ต่างๆที่ผู้บริโภครจะได้รับ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับประกันชีวิตได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการพัฒนาและขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้นต่อไปในอนาคต

4. อุปสรรคที่สำคัญของประชาชนในการตัดสินใจทำประกันชีวิต คือ การมีรายได้อาจไม่เพียงพอที่จะจ่ายเบี้ยประกันชีวิตได้ และไม่เห็นความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรพัฒนารูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะเรื่องเงื่อนไขการชำระเบี้ย สิทธิประโยชน์ ความคุ้มครอง การบริการที่รวดเร็วและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมถึงการสร้างและพัฒนาตัวแทนมืออาชีพและพนักงานในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตลอดไป

5. บริษัทประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิต ต้องรักษาชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของกิจการ โดยเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตเพราะเป็นผู้ที่จะนำเสนอโดยตรงต่อผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทุกครั้ง ที่ต้องได้รับการอบรมและพัฒนาในเรื่องความรู้ความสามารถ จริยธรรม และนิสัยให้สามารถบริการลูกค้าจนเป็นที่พึงพอใจตลอดเวลา

6. บริษัทประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิตควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้ความเข้าใจและสร้างความรู้สึกที่ดีการทำประกันชีวิตกับกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทำให้เกิดความสนใจทำประกันชีวิตมากที่สุดคือ บิดา มารดา ญาติพี่น้องและเพื่อน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตต่อไป