

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมาและลักษณะทั่วไปของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ได้แก่ ประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิตรูปแบบต่าง ๆ ของการประกันชีวิต ช่องทางการจัดจำหน่าย ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งในด้านแนวความคิดและทฤษฎีและข้อมูลจากเว็บไซต์ของกรมการประกันภัย ฯลฯ ส่วนตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ ความคิดเห็นทางด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยทำแบบสอบถามผู้ที่อยู่ในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามเขตที่มีจำนวนประชากรวัยทำงานมาก 10 อันดับแรกในปี พ.ศ. 2547 คือ เขตบางแค เขตจตุจักร เขตจอมทอง เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตบางเขน เขตบางซื่อ เขตดินแดง เขตบางกะปิ และธนบุรี นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานได้ทำการทดสอบโดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit model) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต สถิติที่ใช้ในแบบจำลองโลจิท คือ Likelihood Index (χ^2) และ Nagelkerke (R^2) ซึ่งกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชากรวัยทำงานที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 เขต ที่คัดเลือกและคำนวณมาจากจำนวนเขตทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร โดยเขตบางแค มีจำนวนประชากรวัยทำงานมากที่สุด คิดเป็น 46 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 11.50 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ลักษณะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 04 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และ

เพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ผู้ที่มีอายุต่ำสุด 16 ปี อายุสูงสุด 60 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 33.88 ปี มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.9 ปี ในที่นี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มอายุออกเป็น 4 กลุ่มตามช่วงอายุ ส่วนใหญ่คือ กลุ่มที่มีอายุ 27-37 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุ 16-26 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 42.9 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษา ระดับอุดมศึกษา จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนกลุ่มผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ของประชากรวัยทำงาน รองลงมาคือ กลุ่มผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0 – 10,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จากแบบจำลองโลจิท (Logit model) ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตอย่างนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 คือ รายได้ และอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ส่วนระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 คือการหักลดหย่อนภาษีและความคุ้มครอง แต่ผลการทดสอบพบว่าค่า Exp(B) ของตัวแปรที่มีอิทธิพลนั้นมีค่าน้อยกว่า 1 ซึ่งหมายความว่าโอกาสที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจะลดลง ส่วนตัวแปรทางด้านเพศ อายุ กลุ่มการศึกษา การออมเงิน ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวกับทางด้านผลิตภัณฑ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมั่นคงและฐานะทางเศรษฐกิจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ซึ่งก็อยู่ในช่วงของระดับความสำคัญมาก ส่วนทางด้านการซื้อความคุ้มครองให้ตัวเองหรือให้ครอบครัว และเพื่อรับเงินชดชชเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.29 และ 4.27 ตามลำดับ แต่ก็อยู่ในช่วงของระดับความสำคัญมาก และปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของตัวแทนที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนปัจจัยทางด้านราคาที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การจ่ายเงินปันผลโดยมีระดับความสำคัญมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 และปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาดนั้น การเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

จากบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีศูนย์ให้บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งอยู่ในระดับที่มีความสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. บริษัทประกันชีวิตควรวางแผนกลยุทธ์ในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิต ให้กับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้มากขึ้น เนื่องจากการศึกษาพบว่า กลุ่มอาชีพดังกล่าวให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลมากเป็นอันดับแรก ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ ถ้าหากบริษัทประกันชีวิตใช้มาตรการดังกล่าวจะทำให้กลุ่มอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีแนวโน้มที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตมากขึ้น
2. จากการศึกษาพบว่าภาษีเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ จากมาตรการที่รัฐบาลเพิ่มค่าลดหย่อนภาษีจาก 10,000 บาท เป็น 50,000 บาท ส่งผลให้ความต้องการในการทำประกันชีวิตมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้สูงสามารถที่จะนำมาหักลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น แต่ในขณะที่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยจะได้รับประโยชน์จากมาตรการนี้น้อยกว่า ดังนั้นภาครัฐควรมีมาตรการที่จะกระตุ้นการทำประกันชีวิตสำหรับให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยด้วย เช่น ให้ผู้มีรายได้น้อยสามารถลดหย่อนภาษีได้มากขึ้น โดยการกำหนดอัตราค่าลดหย่อนภาษีเป็นแบบคงที่ในระดับที่เหมาะสม เป็นต้น
3. รัฐบาลควรกำหนดมาตรการส่งเสริมการออมโดยการทำประกันชีวิตกับกลุ่มข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มช่องทางในการออมเงินในอนาคตนอกจากการออมเงินกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุน กบข. และเบี้ยประกันชีวิตยังสามารถที่จะนำไปหักลดหย่อนภาษีได้อีก เนื่องจากกลุ่มข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้ารัฐบาลมีมาตรการส่งเสริมหรือสนับสนุนที่ดีก็อาจจะทำให้กลุ่มข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีแนวโน้มที่จะซื้อประกันมากขึ้น

4. ความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิตเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเป็นที่ยอมรับในสังคม นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์หรือแบบของกรมธรรม์ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ ฉะนั้นบริษัทประกันชีวิตควรออกกรมธรรม์แบบต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้เอาประกันชีวิตในระดับต่าง ๆ และควรออกกรมธรรม์แบบใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดใจให้ประชาชนสนใจที่จะทำประกันชีวิตมากขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัยและแนวทางสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. จากแบบจำลอง Logit model เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตพบว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในแบบจำลองสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ดีในระดับหนึ่งคือ ร้อยละ 23.7 ถึงร้อยละ 31.7 นั่นคือยังมีตัวแปรอื่นที่ควรเพิ่มเติมเข้าไปในแบบจำลอง เพื่อให้แบบจำลองสามารถอธิบายโอกาสในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้เพิ่มขึ้น เช่น อัตราดอกเบี้ย เบี้ยประกันชีวิต การวิจัยครั้งต่อไปควรนำตัวแปรเหล่านี้มาใช้ในการวิจัยด้วย

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับผู้ที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต แต่มีการคำนวณใช้ 10 เขตแรกที่มีจำนวนประชากรวัยทำงานมากที่สุดอาจจะทำให้การกระจายข้อมูลได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นการศึกษาค้างต่อไปควรจะทำการศึกษาทุกเขต