

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยและปัญหาที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยออกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1 ข้อสรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 137 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.40 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.96 โดยมีสถานภาพโสด 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.82 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.44 โดยจะมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.91 สำหรับการประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.09 โดยมีระดับรายได้ระหว่าง 5,001- 10,000 บาท/เดือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.60 ส่วนภาระหนี้สินที่ต้องชำระ จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.58 เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา บัตรเครดิต

สำหรับบริษัทที่มีผู้ทำประกันชีวิตมากที่สุด คือบริษัท เอ.ไอ.เอ รองลงมา บริษัทไทยประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประชาชนจะทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เพราะให้ผลตอบแทนสูง เป็นการออมทรัพย์ระยะยาว ในเวลาเดียวกัน ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ถือกรรมธรรม์ 16-20 ปี และถือกรรมธรรม์ 1 กรรมธรรม์มากที่สุด ในการทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำชักชวนจากตัวแทนประกันชีวิตโดยตรง จึงเป็นหน้าที่สำคัญ of ตัวแทนที่จะต้องอธิบายเงื่อนไขให้เข้าใจมากเพราะเป็นจุดสำคัญในการให้บริการ เหตุผลที่ทำให้ประชาชนตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตมากที่สุดคือ เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต แสดงให้เห็นว่าผู้ทำประกันชีวิตมองเห็นความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัว โดยต้องการความคุ้มครองในกรณีเจ็บป่วยและมีหลักประกันด้านออมทรัพย์ด้วย ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บริการบริษัทประกันชีวิต คือ ตัวแทนขาดการบริการที่ดี

ซึ่งให้เหตุผลในข้อนี้มากที่สุด นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆอีก เช่น บริษัทขาดการเอาใจใส่ต่อผู้เอาประกัน บริษัททำเรื่องเคลมช้า เป็นต้น

สำหรับผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต จำนวน 263 ราย นั้น จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.11 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 40 ปี จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.62 โดยมีสถานภาพโสด 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.16 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.64 โดยส่วนใหญ่จะมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.14 สำหรับการประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา รับจ้างเฉพาะกิจ และเกษียณอายุราชการ 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.71 โดยมีระดับรายได้ระหว่าง 5,001- 10,000 บาท/เดือน จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.15 ส่วนภาระหนี้สินที่ต้องชำระโดยส่วนใหญ่ไม่มีภาระ จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.83 สำหรับในอนาคตนั้นจะทำประกันชีวิตหรือไม่ ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการจะทำประกันชีวิตด้วยเหตุผลเงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดี ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการบริษัทประกันชีวิตตามลำดับ ส่วนปัญหาที่ทำให้พวกเขาไม่ตัดสินใจทำประกันชีวิต เพราะส่วนใหญ่ไม่พอใจที่บริษัททำเรื่องเคลมช้าในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น และตัวแทนขาดการบริการที่ดี นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆอีก เช่น ปัญหาความน่าเชื่อถือของบริษัทในการทำสัญญากับผู้เอาประกัน บริษัทขาดความมั่นคงในการดำเนินงานของบริษัท

ซึ่งจะเห็นว่าจากผลการศึกษาในส่วนของข้อมูลพื้นฐานนี้มีความใกล้เคียงกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ที่ไม่ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ซึ่งไม่มีความแตกต่างกันมากนักในเรื่องของเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ที่อยู่อาศัย และรายได้ ส่วนอาชีพผู้ที่ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รับจ้างเฉพาะกิจ และเกษียณอายุราชการ ส่วนภาระหนี้สินที่ต้องชำระนั้นผู้ที่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต จะมีสัดส่วนของภาระหนี้สินที่ต้องชำระที่สูงกว่าผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวิเคราะห์ผล โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยกำหนดตัวแปรอธิบายรวม 12 ตัวแปร ผลปรากฏว่าตัวแปรอธิบายที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต ระดับการศึกษา ภาระหนี้สินที่ต้อง และบริษัทขาดการเอาใจใส่ที่ดีที่สุด

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับการทำประกันชีวิตน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด พบว่าผู้ที่ทำประกันชีวิตมี 137 คนเท่านั้นยังไม่ถึงครึ่งของจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ฉะนั้นความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำประกันชีวิต และส่วนมากผู้ที่ทำประกันชีวิตเลือกทำประกันชีวิตเนื่องจากถูกชักชวนแนะนำจากตัวแทนประกันชีวิตหรือญาติมิตร รวมทั้งการเกรงใจมากกว่าที่จะทำประกันชีวิตจากความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือความเชื่อถือของตนเอง ดังนั้นผู้ทำประกันชีวิต ควรพิจารณาที่จะเลือกตัดสินใจว่าตนเองจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบไหน ซื่ออย่างไร เพื่อว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจะมีมากกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายออกไป การศึกษาถึงแบบของกรมธรรม์และเงื่อนไขของกรมธรรม์ให้เข้าใจก่อนที่จะตัดสินใจทำประกันชีวิต ซึ่งจะส่งผลให้การมีสวัสดิการในครอบครัวโดยทำประกันชีวิต มีสัดส่วนมากขึ้นกว่านี้ นั่นคือควรจะมีอย่างน้อย 1 กรมธรรม์ต่อหนึ่งครอบครัว

บทบาทของภาครัฐบาล

เนื่องด้วยธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของสังคมและความผาสุกของประชาชน รัฐจึงควรเข้ามามีบทบาทในการควบคุมและส่งเสริม ซึ่งธุรกิจประกันชีวิตนี้จะอยู่ในกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ โดยที่รัฐสามารถควบคุมธุรกิจประเภทนี้ได้ดังนี้

1. ควบคุมดูแลฐานะการเงินของบริษัทประกันชีวิตให้มีความมั่นคง สามารถรับภาระหนี้สินต่างๆ ได้
2. ควบคุมดูแลข้อสัญญาประกันและสัญญาแนบทำกรมธรรม์ ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความเป็นธรรม
3. ควบคุมดูแลอัตราดอกเบี้ยประกันให้สอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัย และได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน ซึ่งอาจมีการสั่งให้แก้ไขได้
4. ควบคุมดูแลให้ผู้เอาประกันได้รับการปฏิบัติตามสัญญาประกัน
5. ควบคุมดูแลเพื่อให้พัฒนากิจการประกันให้สอดคล้องกับนโยบายทางเศรษฐกิจ
6. มีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันชีวิต เช่น สามารถนำเบี้ยประกันกรมธรรม์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมาหักลดหย่อนภาษีได้ถึง 50,000 บาท ซึ่งเป็นนโยบายที่ดี แต่เมื่อสภาพต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปมากนี้ ควรจะเพิ่มอัตราลดหย่อนให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มแรงจูงใจ ให้ประชาชนตัดสินใจทำประกันชีวิตมากขึ้น