

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

-----❧-----



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT
ĐỊNH MUA BẢO HIỂM CON NGƯỜI KẾT HỢP CỦA KHÁCH
HÀNG TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ**

LÊ THỊ PHƯỢNG

Niên khóa: 2017 – 2021

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

-----❧-----



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
QUYẾT ĐỊNH MUA BẢO HIỂM CON NGƯỜI KẾT HỢP CỦA
KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ**

Sinh viên thực hiện

Lê Thị Phụng

Lớp: K51E – QTKD

Niên khóa: 2017 - 2021

Giáo viên hướng dẫn:

PGS. TS Nguyễn Khắc Hoàn

Huế, tháng 01 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận này, trước hết tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các Quý thầy cô trường Đại học Kinh tế Huế, đặc biệt là các quý thầy cô thuộc khoa Quản trị kinh doanh đã nhiệt tình giảng dạy, truyền thụ những kiến thức bổ ích cũng như những kinh nghiệm quý báu khi tôi còn ngồi trên ghế nhà trường, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên - PGS.TS Nguyễn Khắc Hoàn người đã nhiệt tình, tận tâm trực tiếp hướng dẫn và truyền đạt kinh nghiệm cho tôi trong thời gian viết khóa luận tốt nghiệp

Tiếp đến tôi cũng xin chân thành cảm ơn đến Công ty Bảo hiểm PJICO Huế đã cho phép, tạo mọi điều kiện để tôi thực tập tại đây, tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và cung cấp số liệu cho tôi hoàn thành tốt đề tài này.

Cuối cùng em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè những người đã luôn cổ vũ, động viên, quan tâm và giúp đỡ tôi vượt qua khó khăn trong quá trình hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp.

Với điều kiện thời gian có hạn cũng như kinh nghiệm còn hạn chế nên sẽ không tránh khỏi có những sai sót trong quá trình hoàn thành bài khóa luận này. Vậy nên, những đóng góp quý báu của quý thầy cô là động lực để tôi có thể hoàn thiện và nâng cao kiến thức của mình cũng như là hành trang quý báu cho những công việc thực tế sau này.

Xin chân thành cảm ơn!

Thành phố Huế, ngày 17 tháng 01 năm 2021

Sinh viên

Lê Thị Phụng

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT VẮT.....	v
DANH MỤC BẢNG.....	vi
PHẦN 1: ĐẶT VẤN ĐỀ.....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
2.1. Mục tiêu nghiên cứu chung.....	2
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu.....	2
4. Phạm vi nghiên cứu.....	2
5. Phương pháp nghiên cứu.....	3
5.1. Quy trình tiến hành nghiên cứu.....	3
5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu	3
5.2.1. Dữ liệu thứ cấp	3
5.2.2. Dữ liệu sơ cấp.....	4
5.3. Phương pháp phân tích dữ liệu.....	5
PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	9
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	9
1.1. Cơ sở lý luận	9
1.1.1. Tổng quan về bảo hiểm bảo hiểm con người kết hợp.....	9
1.1.1.1 Khái niệm chung bảo hiểm	9
1.1.1.2. Các loại hình bảo hiểm.....	10
1.1.1.3. Các nguyên tắc cơ bản của bảo hiểm	12
1.1.1.4 Bảo hiểm con người phi nhân thọ	16
1.1.1.5. Các loại hình bảo hiểm con người phi nhân thọ	17
1.1.1.6. Bảo hiểm con người kết hợp	19

1.2. Hành vi khách hàng	22
1.2.1. Khái niệm hành vi người tiêu dùng.....	22
1.2.2. Mô hình hành vi mua của khách hàng	22
1.2.3. Quá trình quyết định mua của người tiêu dùng.....	24
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng.....	27
1.2.4.1 Nhóm các yếu tố văn hóa.....	27
1.2.4.2. Nhóm các yếu tố xã hội.....	28
1.2.4.3. Nhóm các yếu tố cá nhân	28
1.2.4.4. Nhóm các yếu tố tâm lý	29
1.3. Các công trình nghiên cứu hành vi mua của khách hàng về bảo hiểm con người.....	30
1.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất và thang đo.....	33
1.5. Cơ sở thực tiễn	35
CHƯƠNG 2: CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH MUA BẢO HIỂM CON NGƯỜI TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ.....	38
2.1. Tổng quan về Tổng Công Ty Cổ Phần Bảo Hiểm Petrolimex (PJICO) và Công Ty Bảo Hiểm PJICO Huế.....	38
2.1.1. Tổng quan về Tổng Công Ty Cổ Phần Bảo Hiểm Petrolimex (PJICO)...	38
2.1.2. Công Ty Bảo Hiểm PJICO Huế.....	40
2.1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển	40
2.1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ.....	41
2.1.2.3. Sơ đồ tổ chức bộ máy của Công Ty Bảo Hiểm PJICO Huế	42
2.1.2.4. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban, bộ phận.....	42
2.1.2.5. Tình hình lao động	44
2.1.2.6. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Bảo hiểm PJICO Huế qua các năm	45
2.2. Kết quả nghiên cứu	46

2.2.1. Thống kê mô tả.....	46
2.2.1.1 Thống kê mô tả chung đối tượng phỏng vấn	46
2.2.1.2 Thống kê mô tả đặc điểm hành vi mẫu nghiên cứu	49
2.2.2 Kiểm tra độ tin cậy của thang đo	51
2.2.3. Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA).....	54
2.2.3.1. Kiểm định KMO và Bartlett’s Test biến độc lập.....	54
2.2.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA biến độc lập	55
2.2.3.3. Kiểm định KMO và Bartlett’s Test biến phụ thuộc.....	57
2.2.4. Kiểm định độ tin cậy của thang đo sau phân tích nhân tố khám phá EFA	59
2.2.5. Phân tích hồi quy.....	60
2.2.5.1. Phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc.....	60
2.2.5.2. Xây dựng mô hình hồi quy.....	61
2.2.5.3. Phân tích hồi quy.....	62
2.2.6. Kiểm định sự tự tương quan.....	64
2.2.7. Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư.....	64
2.2.8. Kiểm định đa cộng tuyến	65
2.2.9. Đánh giá của khách hàng đối với các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua BHCN kết hợp tại Công ty bảo hiểm PJICO Huế.....	66
2.2.9.1 Đánh giá giá của khách hàng đối với các yếu tố Động cơ.....	66
2.2.9.2. Đánh giá giá của khách hàng đối với nhóm Rào cản.....	67
2.2.9.3. Đánh giá giá của khách hàng đối với nhóm Thương hiệu	68
2.2.9.4. Đánh giá giá của khách hàng đối với nhóm Dịch vụ khách hàng.....	68
2.2.9.5. Đánh giá giá của khách hàng đối với nhóm Ý kiến nhóm tham khảo ...	69
2.2.9.6. Đánh giá giá của khách hàng đối với nhóm Quyết định mua.....	71
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP KINH DOANH BẢO HIỂM CON NGƯỜI KẾT HỢP CHO CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ	73
3.1. Định hướng kinh doanh của Công ty bảo hiểm PJICO Huế.....	73

3.2. Giải pháp phát triển các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua BHCN kết hợp của khách hàng tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.....	73
3.2.1. Nhóm giải pháp về Động cơ mua bảo hiểm.....	73
3.2.2. Nhóm giải pháp về Rào cản mua BHCN kết hợp.....	74
3.2.3. Nhóm giải pháp về Thương hiệu công ty.....	74
3.2.4. Nhóm giải pháp về Dịch vụ khách hàng.....	75
3.2.5. Nhóm giải pháp về Ý kiến nhóm tham khảo	76
PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	76
1. Kết luận	77
2. Kiến nghị	77
3. Giới hạn của đề tài.....	78
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	79

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BH	: Bảo hiểm
BHCN	: Bảo hiểm con người
NTD	: Người tiêu dùng
DN	: Doanh nghiệp

TaiLieu.vn

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Tình hình lao động của Công ty qua 2 năm 2018 - 2019	44
Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Bảo hiểm PJICO Huế ...	45
Bảng 2.3. Đặc điểm mẫu nghiên cứu	47
Bảng 2.4: Nguồn thông tin khách hàng biết đến BHCN kết hợp	49
Bảng 2.5: Thời gian khách hàng mua BHCN kết hợp	50
Bảng 2.6: Tiêu chí để khách hàng quyết định mua BHCN kết hợp.....	50
Bảng 2.7. Kiểm định độ tin cậy thang đo các biến độc lập.....	52
Bảng 2.8 Kiểm tra độ tin cậy của thang đo biến phụ thuộc	54
Bảng 2.9. Kiểm định KMO và Bartlett's Test biến độc lập	55
Bảng 2.10. Rút trích nhân tố biến độc lập.....	56
Bảng 2.11. Kiểm định KMO và Bartlett's Test biến phụ thuộc	58
Bảng 2.12. Rút trích nhân tố biến phụ thuộc	58
Bảng 2.13. Hệ số Cronbach's Alpha của các biến	59
Bảng 2.15. Kết quả phân tích hồi quy.....	62
Bảng 2.16. Thống kê phân tích hệ số hồi quy (Model summary ^b)	63
Bảng 2.17. Kiểm định sự phù hợp của mô hình.....	64
Bảng 2.17. Đánh giá giá của khách hàng với “Các yếu tố động cơ mua bảo hiểm”	66
Bảng 2.18. Đánh giá giá của khách hàng với nhóm “Rào cản”	67
Bảng 2.19. Đánh giá giá của khách hàng với nhóm “Thương hiệu”	68
Bảng 2.20. Đánh giá giá của khách hàng với nhóm “Dịch vụ khách hàng”	69
Bảng 2.21. Đánh giá giá của khách hàng với nhóm “Ý kiến nhóm tham khảo”	70
Bảng 2.22. Đánh giá giá của khách hàng với nhóm “Quyết định mua”	71

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1: Quy trình nghiên cứu đề tài	3
Hình 1.1: Mô hình hành vi mua của người tiêu dùng	23
Hình 1.2. Quá trình quyết định mua.....	24
Hình 1.3. Mô hình các bước trong quyết định mua hàng	26
Hình 1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng.....	27
Hình 1.5. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến xu hướng DV BHNT.....	30
Hình 1.6. Mô hình quyết định mua bảo hiểm nhân thọ của khách hàng	31
Hình 1.7. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua các.....	32
SP BHNT của KH	32
Hình 1.8. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	33
Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý Công ty Bảo hiểm PJICO Huế	42

PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần nền kinh tế Việt Nam có xu hướng hội nhập và phát triển tích cực cùng với đó là sự cạnh tranh ngày càng gay gắt của các công ty bảo hiểm. Bên cạnh sự phát triển của các công ty bảo hiểm nhân thọ thì các công ty bảo hiểm phi nhân thọ cũng được đánh giá là đang phát triển mạnh mẽ do nhu cầu mua bảo hiểm ngày càng gia tăng.

Theo số liệu ước tính của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, tính đến hết tháng 9 năm 2020, doanh thu thị trường bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 40.969 tỷ đồng, tăng trưởng khoảng 5.7%, bồi thường 13.996 tỷ đồng, tỷ lệ bồi thường khoảng 34% (chưa bao gồm dự phòng bồi thường), Bảo hiểm sức khỏe doanh thu đạt 12.709 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 31%, tăng trưởng 3%, bồi thường 3.781 tỷ đồng, tỷ lệ bồi thường 30% (chưa bao gồm dự phòng bồi thường). Việt Nam được đánh giá là thị trường rất triển vọng. Hơn nữa, thu nhập và đời sống của người dân ngày càng tăng lên nên nhu cầu về quan tâm sức khỏe cũng được đưa lên hàng đầu. Đặc biệt, trong một xã hội mà con người luôn phải đối mặt với các rủi ro có thể xảy ra như ốm đau, bệnh tật, tai nạn,... làm tổn hại về sức khỏe và tính mạng, gây thiệt hại về mặt tài chính, ảnh hưởng đến cuộc sống của người gặp rủi ro và xã hội thì vấn đề sức khỏe là yếu tố được quan tâm hàng đầu.

Bên cạnh bảo hiểm con người nhân thọ thì bảo hiểm con người phi nhân thọ đã ra đời và phát triển nhằm đảm bảo an toàn về mặt tài chính cho cuộc sống của mỗi người và xã hội.

Có thể có nhiều khách hàng chưa thực sự quá hiểu về bảo hiểm con người kết hợp ở một Công ty Bảo hiểm phi nhân thọ và còn khá dằn đo trong việc ra quyết định có nên mua hay không?

Nhận thấy tầm quan trọng trong việc nắm bắt tâm lý khách hàng trong việc quyết định mua BHCN nên tôi đã quyết định lựa chọn đề tài: “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm con người kết hợp tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế” để làm đề tài tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu chung

Xác định và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm con người kết hợp của khách hàng tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế từ đó đưa ra đề xuất và giải pháp giúp ban lãnh đạo phục vụ tốt nhu cầu khách hàng, thu hút khách hàng cũng như khai thác thị trường bảo hiểm con người kết hợp hiệu quả hơn trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những lý luận cơ bản về hành vi khách hàng và sự hiểu biết về hành vi mua của các mặt hàng thụ động.
- Tìm ra những nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua Bảo hiểm Con người của khách hàng.
- Phân tích tác động của các nhân tố đến hành vi mua Bảo hiểm Con người tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm đáp ứng nhu cầu mua Bảo hiểm Con người của khách hàng và khai thác cũng như phát triển mảng Bảo hiểm Con người tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.

3. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: những vấn đề liên quan đến hành vi người tiêu dùng khi mua Bảo hiểm Con người kết hợp.
- Đối tượng khảo sát: các khách hàng đã mua Bảo hiểm Con người kết hợp tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.

4. Phạm vi nghiên cứu

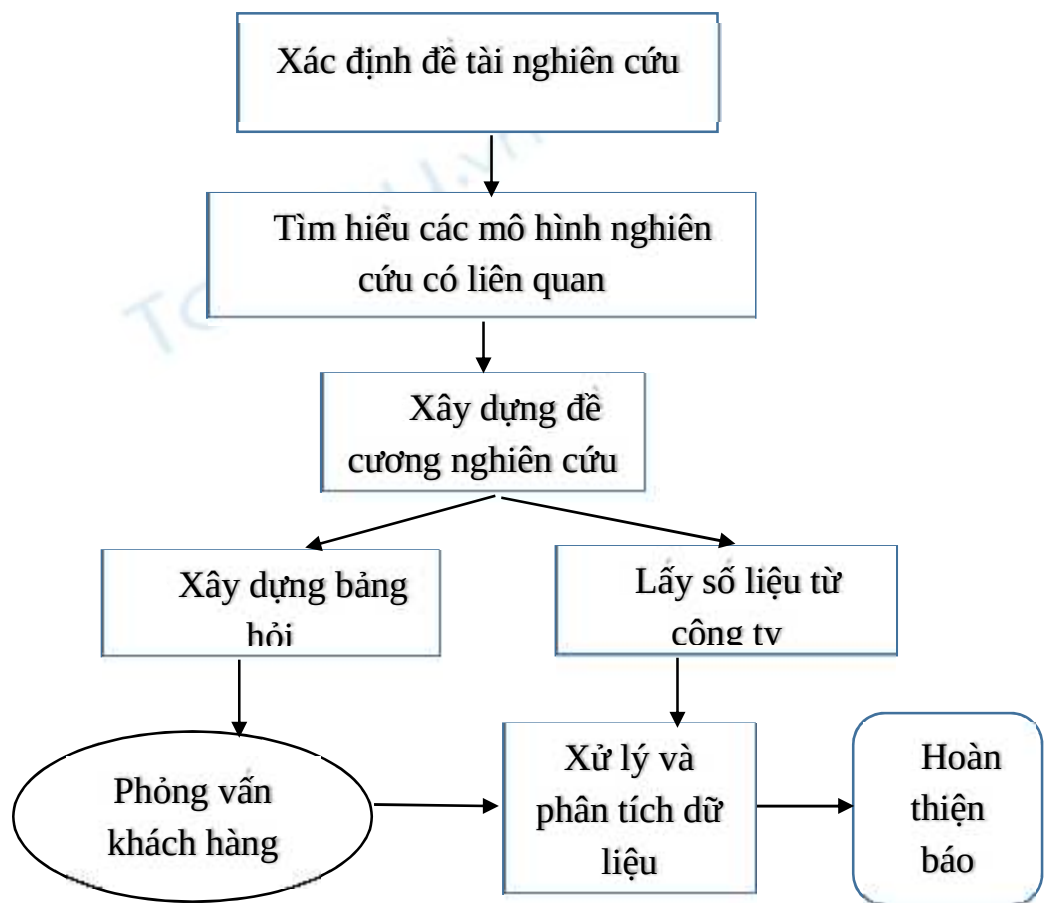
- Phạm vi không gian: nghiên cứu được thực hiện trên địa bàn Thừa Thiên Huế
- Phạm vi thời gian:
 - + Đối với dữ liệu thứ cấp: thu thập các thông tin dữ liệu về các khách hàng đã mua Bảo hiểm Con người tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế trong phạm vi từ năm 2018 – 2019.

+ Đối với dữ liệu sơ cấp: tiến hành thu thập thông tin thông qua phỏng vấn trực tiếp khách hàng hiện tại.

+ Phạm vi về nội dung: nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua Bảo hiểm Con người kết hợp tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Quy trình tiến hành nghiên cứu



Sơ đồ 1: Quy trình nghiên cứu đề tài

5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

5.2.1. Dữ liệu thứ cấp

- Tổng hợp thông tin dữ liệu của những khách hàng đang mua bảo hiểm từ phòng kinh doanh tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.

- Website của Công ty Bảo hiểm PJICO Huế

- Thu thập từ hồ sơ lưu trữ về tình hình hoạt động kinh doanh, cơ cấu nguồn

nhân lực của Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.

- Một số nguồn thông tin thu thập được từ Internet và báo đài liên quan đến bảo hiểm phi nhân thọ và các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi mua của người tiêu dùng.
- Từ thư viện số trường Đại học kinh tế Huế.
- Các công trình nghiên cứu có liên quan.

5.2.2. Dữ liệu sơ cấp

- Thu thập bằng phương pháp tiến hành điều tra phỏng vấn khách hàng đang sử dụng BHCN kết hợp tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế thông qua mẫu bảng hỏi.
- Đề tài chia làm 2 giai đoạn nghiên cứu: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

- **Nghiên cứu định tính**

- Được thực hiện nhằm mục đích kiểm tra mức độ phù hợp của các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm con người kết hợp của khách hàng tại Công ty Bảo hiểm PJICO Huế.

- Trước tiên, dựa trên cơ sở khung lý thuyết có liên quan cũng như kế thừa thang đo từ các đề tài đi trước và từ đó phác thảo ra thang đo sơ bộ. Cụ thể, thang đo sẽ bao gồm nhóm các nhân tố liên quan đến quyết định mua bảo hiểm con người kết hợp như là các động cơ, rào cản, dịch vụ của công ty,... Từ đó xác định xem quyết định của khách hàng chịu ảnh hưởng bởi những yếu tố nào và các nhân tố đó có tác động thế nào đến quyết định đến hành vi của khách hàng tại Công ty bảo hiểm khiến họ quyết định mua bảo hiểm tại là gì?

- Kết quả nghiên cứu được sử dụng để điều chỉnh lại mô hình thang đo, từ đó điều chỉnh lại các câu hỏi trong bảng hỏi trước khi triển khai nghiên cứu định lượng và kiểm định chính thức mô hình.

- **Nghiên cứu định lượng**

Sử dụng bảng câu hỏi để điều tra các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua BHCN kết hợp tại Công ty bảo hiểm PJICO Huế. Sau khi thu thập được dữ liệu, tiến hành phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS.

Thiết kế bảng câu hỏi:

Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua BHCN kết hợp được thực hiện bằng cách sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ: (1) Rất không đồng ý, (2) Không đồng ý, (3) Bình thường, (4) Đồng ý, (5) Hoàn toàn đồng ý.

Chọn mẫu điều tra:

Do giới hạn về thời gian và khó tiếp cận đối tượng nên đề tài chọn mẫu phi xác suất đó là chọn mẫu thuận tiện.

+ **Xác định kích thước mẫu**

Về cỡ mẫu, theo kinh nghiệm của các nhà nghiên cứu trước cho rằng, nếu sử dụng phương pháp ước lượng thì kích thước mẫu tối thiểu phải từ 100 đến 150 (Hair & Ctg 1988). Theo Hair và Bollen (1989) thì kích thước mẫu tối thiểu là 5 mẫu cho 1 tham số ước lượng. Ngoài ra, theo Tabachnick & Fidell (1991), để phân tích hồi quy đa biến đạt được kết quả tốt nhất, thì kích cỡ mẫu phải thỏa mãn công thức $n \geq 8m + 50$. Trong đó: n là kích cỡ mẫu – m là số biến độc lập của mô hình.

Căn cứ vào các phương pháp chọn mẫu được tham khảo kể trên, kết hợp với thực tiễn của nghiên cứu (với thang đo đánh giá công tác thu ngân sách mà đề tài sử dụng, có tất cả 6 biến độc lập trong mô hình và 25 tiêu chí), nên số lượng mẫu tối thiểu theo từng cách chọn mẫu kể trên là: $5 \times 25 = 125$ mẫu (Hair và Bollen, 1989) và $n \geq 8 \times 6 + 50 = 98$ mẫu (Tabachnick & Fidell, 1991). Để đảm bảo tính đại diện cao hơn của mẫu cho tổng thể, nghiên cứu lựa chọn cỡ mẫu khảo sát là **125 phiếu**.

+ **Cách thức điều tra**

Nghiên cứu sử dụng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp các khách hàng tới tại công ty cũng như liên hệ với các khách hàng đã mua bảo hiểm con người kết hợp tại công ty thông qua danh sách khách hàng có được từ phòng kế toán và thu thập các dữ liệu sơ cấp thông qua các bảng hỏi đã được chuẩn bị sẵn.

+ **Phương pháp chọn mẫu**

Do giới hạn về thời gian và khó tiếp cận đối tượng nên đề tài chọn mẫu phi xác suất đó là chọn mẫu thuận tiện.

5.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Toàn bộ dữ liệu điều tra được nhập vào phần mềm SPSS 20.0. Sau khi xem xét, loại bỏ các mẫu không phù hợp (mẫu có giá trị trả lời bị bỏ sót quá nhiều, hoặc các giá

trị trả lời có sự tương đồng quá lớn). Tiếp theo, sau khi được làm sạch, tác giả áp dụng tất cả các phương pháp phân tích dưới đây cho bài nghiên cứu của mình:

- **Phân tích thống kê mô tả**

Sử dụng các bảng tần số, tần suất để đánh giá những đặc điểm cơ bản của mẫu điều tra thông qua việc tính toán các tham số thống kê như: tần số, biểu đồ, giá trị trung bình sử dụng các bảng tần suất mô tả sơ bộ các đặc điểm của mẫu nghiên cứu.

- **Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha**

Phương pháp này dùng để loại các biến không phù hợp, hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi của thang đo tương quan với nhau. Do đó những biến có hệ số tương quan tổng Item-total correlation $< 0,3$ thì bị loại. Thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu mới (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995).

- + Cronbach Alfa $> 0,95$: Thang đo bị thừa biến
- + $0,95 > \text{Cronbach Alpha} > 0,8$: Thang đo lường tốt
- + $0,8 > \text{Cronbach Alpha} > 0,7$: Thang đo sử dụng được
- + $0,7 > \text{Cronbach Alpha} > 0,6$: Thang đo chấp nhận nếu đang đo lường khái niệm mới

- **Phân tích nhân tố khám phá (EFA)**

Phân tích nhân tố khám phá nhằm rút gọn một tập hợp nhiều biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến tương đối ít hơn, giúp cho nghiên cứu có được một bộ biến có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa hầu hết thông tin của tập biến ban đầu (Hair và các tác giả, 1998). Đồng thời kiểm tra độ tin cậy của các biến trong cùng một thang đo. Dữ liệu sẽ được sử dụng để phân tích khám phá nếu thỏa mãn các điều kiện:

- Xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố: Sử dụng trị số KMO
- + Nếu trị số KMO từ 0,5 đến 1: phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu

+ Nếu trị số KMO < 0,5: phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu.

+ Xác định số lượng nhân tố: Sử dụng trị số Eigenvalue - là đại lượng đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố, trị số Eigenvalue > 1 thì việc tóm tắt thông tin mới có ý nghĩa.

+ Hệ số tải nhân tố (factor loading): Là những hệ số tương quan đơn giữa các biến và các nhân tố. Tiêu chuẩn quan trọng đối với hệ số tải nhân tố là phải lớn hơn hoặc bằng 0,5, những biến không đủ tiêu chuẩn này sẽ bị loại.

- **Phân tích hồi quy tuyến tính bội**

Phân tích hồi quy được thực hiện với phần mềm SPSS. Mô hình hồi quy tuyến tính bội được xây dựng mục đích nhằm được lựa chọn xây dựng là mô hình hàm hồi quy tuyến tính bội có dạng:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \dots + \beta_n F_n + e_i$$

Trong đó:

Y là biến phụ thuộc

β_k là các hệ số hồi quy riêng phần

F_i là các biến độc lập trong mô hình

e_i là biến độc lập ngẫu nhiên.

Từ việc phân tích hồi quy có thể xác định được yếu tố nào tương quan với biến “Quyết định mua BHCN kết hợp” để giữ lại trong mô hình, yếu tố nào không có sự tương quan hay không có ý nghĩa thống kê thì sẽ loại bỏ ra khỏi mô hình.

- **Kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy**

Mức độ phù hợp của mô hình hồi quy được đánh giá thông qua hệ số R^2 điều chỉnh. Kiểm định ANOVA được sử dụng để kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy tương quan, tức là có hay không mối quan, tức là có hay không mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc.

Giả thuyết:

+ H_0 : Không có mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc.

+ H_1 : Tồn tại mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc.

Nguyên tắc chấp nhận giả thuyết:

+ Nếu Sig. < 0,05: Bác bỏ giả thuyết H_0 .

+ Nếu Sig. > 0,05: Chấp nhận giả thuyết H_0 .

Hiện tượng tự tương quan được kiểm định dựa vào giá trị d của Durbin – Watson.

Hiện tượng đa cộng tuyến được kiểm tra bằng hệ số phóng đại phương sai VIF.

+ Nếu hệ số VIF > 2 thì có dấu hiệu đa cộng tuyến. Nếu hệ số VIF > 10 thì chắc chắn có đa cộng tuyến. Nếu VIF < 2 không bị đa cộng tuyến.

Phân phối chuẩn của phần dư dựa vào biểu đồ Histogram. Phân phối chuẩn là phân phối có trung bình = 0 và phương sai = 1

Phương sai sai số thay đổi được kiểm định bằng kiểm định tương quan hạng Spearman giữa phần dư chuẩn hóa (ABSRES) với các biến độc lập

- **Kiểm định One Sample T-test:**

Kiểm định giá trị trung bình trong đánh giá của khách hàng về các yếu tố. Với mức ý nghĩa Alpha = 5% ta có các giả thuyết sau:

+ H_0 : Giá trị trung bình μ = giá trị kiểm định μ_0 .

+ H_1 : Giá trị trung bình $\mu \neq$ giá trị kiểm định μ_0 .

Nguyên tắc chấp nhận giả thuyết:

+ Nếu Sig. < 0,05: Bác bỏ giả thuyết H_0 , chấp nhận giả thuyết H_1 .

+ Nếu Sig. > 0,05: Chưa có cơ sở bác bỏ giả thuyết H_0 .

6. Bố cục đề tài

Phần I: Đặt vấn đề

Phần II: Nội dung và kết quả nghiên cứu

Chương 1: Cơ sở lý luận về các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm con người kết hợp của khách hàng

Chương 2: Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm con người kết hợp tại Công ty bảo hiểm PJICO Huế

Phần III: Kết quả đạt được

Chương 3: Đề xuất giải pháp cho công tác giải quyết và bồi thường

Phần IV: Kết luận và kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác giải quyết và bồi thường thiệt hại

PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Cơ sở lý luận

1.1.1. Tổng quan về bảo hiểm bảo hiểm con người kết hợp

1.1.1.1 Khái niệm chung bảo hiểm

Bảo hiểm là một hoạt động qua đó một cá nhân có quyền được hưởng trợ cấp bảo hiểm nhờ vào một khoản đóng góp cho mình hoặc cho người thứ 3 trong trường hợp xảy ra rủi ro. Khoản trợ cấp này do một tổ chức trả, tổ chức này có trách nhiệm đối với toàn bộ các rủi ro và đền bù các thiệt hại theo các phương pháp của thống kê.

Bên cạnh đó có rất nhiều khái niệm khác nhau về bảo hiểm. Đó là:

Theo Dennis Kessler: Bảo hiểm là sự đóng góp của số đông vào sự bất hạnh của số ít.

Theo Monique Gaullier: Bảo hiểm là một nghiệp vụ qua đó, một bên là người được bảo hiểm cam đoan trả một khoản tiền gọi là phí bảo hiểm thực hiện mong muốn để cho mình hoặc để cho người thứ ba trong trường hợp xảy ra rủi ro sẽ nhận được một khoản đền bù các tổn thất được trả bởi một bên khác: đó là người bảo hiểm. Người bảo hiểm nhận trách nhiệm đối với toàn bộ rủi ro và đền bù các thiệt hại theo các phương pháp thống kê.

Tập đoàn bảo hiểm AIG của Mỹ định nghĩa: Bảo hiểm là một cơ chế, theo cơ chế này, một người, một doanh nghiệp hay một tổ chức chuyển nhượng rủi ro cho công ty bảo hiểm, công ty đó sẽ bồi thường cho người được bảo hiểm các tổn thất thuộc phạm vi bảo hiểm và phân chia giá trị thiệt hại giữa tất cả những người được bảo hiểm.

Luật Kinh doanh bảo hiểm của Việt Nam (2000): Kinh doanh bảo hiểm là hoạt động của doanh nghiệp bảo hiểm nhằm mục đích sinh lợi, theo đó doanh nghiệp bảo hiểm chấp nhận rủi ro của người được bảo hiểm, trên cơ sở bên mua bảo hiểm đóng phí bảo hiểm để doanh nghiệp bảo hiểm trả tiền bảo hiểm cho người thụ hưởng hoặc bồi thường cho người được bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.

1.1.1.2. Các loại hình bảo hiểm

So với thời điểm sơ khai của hoạt động bảo hiểm với chỉ duy nhất một loại hình bảo hiểm là bảo hiểm hàng hải thì đến thời điểm hiện tại, có rất nhiều các loại hình bảo hiểm khác nhau được khai thác phục vụ cho mọi mặt đời sống xã hội. Để quản lý các loại hình bảo hiểm này, người ta phân loại thành các nhóm dựa trên các tiêu chí khác nhau. Cụ thể có một số cách phân loại rất phổ biến đang được sử dụng hiện nay:

Phân loại theo đối tượng bảo hiểm

Căn cứ vào đối tượng bảo hiểm thì toàn bộ các loại hình nghiệp vụ bảo hiểm được chia thành ba nhóm: bảo hiểm tài sản, bảo hiểm con người và bảo hiểm trách nhiệm dân sự:

- Bảo hiểm tài sản: là loại bảo hiểm lấy tài sản làm đối tượng bảo hiểm. Khi xảy ra rủi ro tổn thất về tài sản như mất mát, hủy hoại về vật chất, người bảo hiểm có trách nhiệm bồi thường cho người được bảo hiểm căn cứ vào giá trị thiệt hại thực tế và mức độ đảm bảo thuận tiện hợp đồng;

- Bảo hiểm con người: đối tượng của các loại hình này, chính là tính mạng, thân thể, sức khỏe của con người. Người ký kết hợp đồng bảo hiểm, nộp phí bảo hiểm để thực hiện mong muốn nếu như rủi ro xảy ra làm ảnh hưởng tính mạng, sức khỏe của người được bảo hiểm thì họ hoặc một người thụ hưởng hợp pháp khác sẽ nhận được khoản tiền do người bảo hiểm trả. Bảo hiểm con người có thể là bảo hiểm nhân thọ hoặc bảo hiểm tai nạn - bệnh tật.

- Bảo hiểm trách nhiệm dân sự: Đối tượng bảo hiểm là trách nhiệm phát sinh do ràng buộc của các quy định trong luật dân sự, theo đó, người được bảo hiểm phải bồi thường bằng tiền cho người thứ 3 những thiệt hại gây ra do hành vi của mình hoặc do sự vận hành của tài sản thuộc sở hữu của chính mình. Bảo hiểm trách nhiệm dân sự có thể là bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp hoặc bảo hiểm trách nhiệm công cộng.

Phân loại theo phương thức quản lý

Với cách phân loại này, các nghiệp vụ bảo hiểm được chia làm 2 hình thức: bắt buộc và tự nguyện