

## บทที่ 5

### บทสรุป และ ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภค โภคในการเลือกใช้บริการประกันชีวิตของธุรกิจสถาบันธนาคารผ่านธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดแพร่ ได้แบ่งการศึกษาเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกทำประกันชีวิตเป็นหญิงมากกว่าชายผู้ตอบที่เป็นหญิงส่วนใหญ่เลือกทำประกันแบบ เอ็ดดูเคชั่นพ्लัส เนื่องจากให้ความคุ้มครองด้านการศึกษาของบุตร ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 41-60ปี และเลือกทำประกันแบบเซฟเวอร์พ्लัส เนื่องจากอายุกรมธรรม์ไม่นานซึ่งเหมาะสมกับอายุผู้เอาประกัน ผู้ตอบส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และเลือกทำประกันแบบ เซฟเวอร์พ्लัส และแบบ เอ็ดดูเคชั่นพ्लัส ส่วนที่มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เลือกแบบ เทรเซอร์พ्लัส และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. จากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแบบประกันน้อย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว และเลือกประกันแบบเซฟเวอร์พ्लัส ผู้ตอบส่วนใหญ่มีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน (โดยประมาณ) มากกว่า 20,000 บาท และเลือกทำประกันแบบเซฟเวอร์พ्लัส และแบบเอ็ดดูเคชั่นพ्लัส และที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เลือกประกันแบบเทอร์เซอร์พ्लัส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (โดยประมาณ) ส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท และเลือกทำประกันชีวิตแบบเซฟเวอร์พ्लัส รายได้ 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกประกันแบบเทอร์เซอร์พ्लัส และรายได้ 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกประกันแบบเอ็ดดูเคชั่นพ्लัส ด้านสถานภาพทางครอบครัวของผู้ตอบส่วนใหญ่จะมีสถานภาพเป็นผู้นำครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จะเลือกทำประกันแบบเซฟเวอร์พ्लัส รองลงมาเป็นผู้สมรสของผู้นำครอบครัว ส่วนใหญ่จะเลือกทำประกันแบบเอ็ดดูเคชั่นพ्लัส

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการประกันกับ บริษัท ไทยพาณิชย์ นีวอร์คไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน)

ผลการศึกษาในด้านนี้ ได้แบ่งความคิดเห็นของผู้ตอบภายใต้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือการจัดจำหน่าย (Place or distribution) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละปัจจัยสรุปได้ว่า

### - ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิตโดยผู้ตอบ ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แบบประกันที่ตรงตามความต้องการ แบบประกันหลากหลาย แบบประกันศึกษาแล้วเข้าใจง่าย บริษัทให้ความคุ้มครองทั่วถึง และเงื่อนไขของกรมธรรม์มีความชัดเจน ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือปัจจัยด้านผลตอบแทนสูงกว่าบริษัทประกันอื่น

### - ปัจจัยด้านราคา (Price)

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิตโดยผู้ตอบ ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านอัตราเบี้ยประกันเหมาะสม บริษัทมีฐานะการเงินมั่นคง มีเงินคืนสม่าเสมอ มีบริการสินเชื่อทางการเงิน ค่าเบี้ยประกันลดหย่อนภาษีได้ และเลือกวงเงินประกันได้ตามฐานะการเงิน ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยจ่ายค่าเบี้ยน้อยแต่ให้ความคุ้มครองทั่วถึง

### - ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place or distribution)

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิตโดยผู้ตอบ ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ปัจจัยธนาคารที่เป็นช่องทางจำหน่ายมีความมั่นคง ปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่พนักงานธนาคารมีความน่าเชื่อถือ พนักงานตัวแทนบริษัทมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ด้านประกัน และปัจจัยมีความคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือมีความคุ้นเคยกับพนักงานตัวแทนบริษัท

### - ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิตโดยผู้ตอบ ที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยมี Call center สอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา ปัจจัยที่มี

ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือปัจจัยการโฆษณาโดยมีแผ่นป้ายขนาดใหญ่ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการโฆษณาสื่อทางโทรทัศน์/วิทยุ และปัจจัยด้านมิของก้านล

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อปัญหาที่พบจากการเลือกทำประกันชีวิตกับ บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ปัญหาที่ผู้เอาประกันได้พบจากการเลือกใช้บริการประกันชีวิตในด้านบริษัทประกันชีวิตที่เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัญหาการไม่มีความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล ปัญหาความไม่ชำนาญในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เอาประกันโดยพนักงานธนาคาร ส่วนที่เหลือทั้งหมดเป็นปัญหาที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีสำนักงานบริษัทประกันในพื้นที่ รูปแบบกรมธรรม์มิให้เลือกน้อย ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้าควรได้รับ ไม่มีข้อมูลข่าวสารถึงบ้านเพื่อนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ เงื่อนไขการทำประกันชีวิตยุ่งยากต้องตรวจร่างกายเพิ่มเติม ตัวแทนขาดการติดตามการให้บริการแก่ผู้ทำประกัน พนักงานตัวแทนไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ทำประกันรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ พนักงานธนาคารไม่มีการให้บริการหลังการขาย ธนาคารที่เป็นช่องทางจำหน่ายไม่มีสถานที่สำหรับบริการลูกค้าประกันชีวิต โดยเฉพาะ

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่เป็นความคิดเห็นของผู้เอาประกันชีวิตที่เลือกทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยผ่านช่องทางการจำหน่ายของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากในด้านปัจจัยที่ธนาคารที่เป็นช่องทางการจำหน่ายมีความมั่นคงน่าเชื่อถือ และมีความคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร ซึ่งถือว่าผู้เอาประกันให้ความสำคัญในองค์กรของธนาคาร ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าธนาคารควรจะพัฒนาปรับปรุงทั้งด้านพนักงาน คือเพิ่มศักยภาพของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิต ให้มีความรู้จริง สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เอาประกันได้ แต่ธนาคารยังมีข้อจำกัดในด้านนี้อยู่ เนื่องจากธนาคารมีธุรกิจการให้บริการของธนาคารมาก พนักงานต้องทำหน้าที่ให้บริการด้านการประกันชีวิตของธนาคารทุกด้าน ทำให้ไม่สามารถบริการผู้เอาประกันได้อย่างเต็มที่และทั่วถึงได้ ด้านสถานที่ ธนาคารควรมีพื้นที่การให้บริการกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการประกันชีวิตให้เกิดความสะดวก เนื่องจากปัจจุบัน

ไม่มีสำนักงานของบริษัทตั้งอยู่ได้ครบทุกจังหวัด ธนาคารที่เป็นช่องทางจำหน่ายควรที่จะทำหน้าที่แทนบริษัทประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และให้ความไว้วางใจ เชื่อมั่นต่อองค์กรของธนาคารต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved