

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทักษะคิดของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทักษะคิดด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรม ของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของทักษะคิดด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินที่เลือกทำประกันชีวิต และระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายร้อยละ 47.00 และเพศหญิง ร้อยละ 53.00 มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.00 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 59.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 57.33 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เอกชน มากที่สุด ร้อยละ 44.33 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001–20,000 บาท และช่วง 20,001–30,000 บาท อยู่ในระดับเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 27.33

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ทักษะด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้

ด้านความรู้ความเข้าใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ โดยรวมจำนวนปานกลางหรือร้อยละ 71.22 ที่มีความรู้ความเข้าใจถูก สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง ตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องต่อผลิตภัณฑ์อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ คือ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ เป็นการรับประกันชีวิตเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้มีภาระเงินกู้กับธนาคาร เฉลี่ยร้อยละ 86.33 กรณีผู้ทำประกัน อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ฆ่าตัวตายโดยเจตนาภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วันที่ทำสัญญา ไม่สามารถเรียกร้องค่าประกันได้ เฉลี่ยร้อยละ 78.33 และอยุธยาคุ้มครองเงินกู้เป็นการป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ที่อยู่เบื้องหลังได้ตลอดอายุสัญญา เฉลี่ยร้อยละ 76.33

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องด้านการจัดจำหน่ายของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ คือ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้สามารถทำได้กับทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศเฉลี่ยร้อยละ 82.00

ด้านพนักงานให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องด้านพนักงานให้บริการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ คือ ผู้ทำประกันสามารถสอบถามรายละเอียดอยุธยาคุ้มครองเงินกู้จากพนักงานสินเชื่อของธนาคารได้เฉลี่ยร้อยละ 86.67 และผู้ทำประกันสามารถขอคำแนะนำเพื่อ แก้ไขปัญหาอยุธยาคุ้มครองเงินกู้จากพนักงานสินเชื่อของธนาคารได้เฉลี่ยร้อยละ 80.33

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องด้านลักษณะทางกายภาพของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ คือ การชำระค่าเบี้ยประกันของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้มีวิธีการดำเนินงานเป็นมาตรฐานชัดเจนเฉลี่ยร้อยละ 76.67

ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องด้านกระบวนการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ คือ พนักงานสินเชื่อของธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการ การทำประกันชีวิตของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เฉลี่ยร้อยละ 78.67

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง ตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ดังนี้

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องด้านราคาของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ คือ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้มีค่าเบี่ยงแปรกันต่ำเฉลี่ยร้อยละ 49.67

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องด้านการส่งเสริมการตลาดของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ คือ วงเงินกู้ขั้นต่ำเริ่มต้นเพียง 100,000 บาท เฉลี่ยร้อยละ 49.67 และ ผู้ทำประกันไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพเฉลี่ยร้อยละ 36.33

ด้านความคิดเห็น

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.92 สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อผลิตภัณฑ์อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ในระดับเห็นด้วย คือ เข้าพเจ้ารู้สึกคลายความกังวลใจเมื่อได้รับความคุ้มครองจากอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ เนื่องจากภาระเงินกู้ จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ที่อยู่เบื้องหลัง มีค่าเฉลี่ย 4.29 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อผลิตภัณฑ์อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ เข้าพเจ้าคิดว่า อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ มีภาพลักษณ์ในด้านความมั่นคงปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.13

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อราคาของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ เข้าพเจ้าเห็นว่าค่าดอกเบี้ยประกันภัยของ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ไม่ยุ่งยากเนื่องจากการชำระแบบครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ย 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อราคาของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ เข้าพเจ้าเห็นว่าค่าดอกเบี้ยประกันภัยของเพศชายควรสูงกว่าเพศหญิงเนื่องจากมีความเสี่ยงมากกว่า มีค่าเฉลี่ย 3.72 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อราคาของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ เข้าพเจ้าเห็นว่า อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ มีค่าเบี่ยงแปรกันต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.62

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางจัดจำหน่ายของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ เข้าพเจ้าเห็นว่า การติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญาอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ทำให้สะดวกเพราะสามารถทำได้กับทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการจัดจำหน่ายของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ใน

ระดับเห็นด้วย คือ ข้าพเจ้าเห็นว่าการติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญาอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ทำได้มีประสิทธิภาพเนื่องจากไม่ต้องทำผ่านตัวแทนของบริษัทประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.09

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อการส่งเสริมทางการตลาดของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ ข้าพเจ้าเห็นว่าการติดป้ายโฆษณาและแจกเอกสารแผ่นพับ ทำให้ลูกค้าสามารถศึกษาข้อมูลของทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศได้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อการส่งเสริมทางการตลาดของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วยคือข้าพเจ้าทราบรายละเอียด อยุธยาคุ้มครองเงินกู้จากการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสินเชื่อของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.98

ด้านพนักงานให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อพนักงานผู้ให้บริการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือข้าพเจ้าเห็นว่าพนักงานสินเชื่อของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อพนักงานผู้ให้บริการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือข้าพเจ้าเห็นว่าพนักงานสินเชื่อของธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในอยุธยาคุ้มครองเงินกู้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.99 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อพนักงานผู้ให้บริการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือข้าพเจ้ารู้สึกว่าการพนักงานสินเชื่อให้บริการรวดเร็วถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.87

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ ข้าพเจ้าคิดว่าสาขาต่าง ๆ ของธนาคารมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.71 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ ข้าพเจ้าเห็นว่าสาขาต่าง ๆ ของธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.69

ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วยคือ ข้าพเจ้าได้รับความสะดวกในเรื่องของกรรมธรรม์เนื่องจากบริษัทประกันเป็นผู้ส่งให้ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ ข้าพเจ้าเห็นว่าเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ ข้าพเจ้ามีความคิดเห็นว่าการพิจารณาอยุธยาคุ้มครองเงินกู้มีความรวดเร็วเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการของอยุธยาคุ้มครองเงินกู้ในระดับเห็นด้วย คือ ข้าพเจ้าเห็นว่าการอนุมัติแจ้งผลใช้เวลา น้อยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรม เลือกทำประกันชีวิต อัยุชยาคุ้มครองเงินกู้ ในครั้งนี้เป็นจำนวนเงินไม่เกิน 1,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.00 เลือกทำประกันชีวิต อัยุชยาคุ้มครองเงินกู้ ในครั้งนี้เป็นระยะเวลา 6-10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.33 เลือกชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต อัยุชยาคุ้มครองเงินกู้ โดยการกู้เงินกับทางธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.33 มีโครงการจะใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคารในครั้งต่อไป จะทำประกันชีวิต อัยุชยาคุ้มครองเงินกู้ โดยทำแนนอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.67 จะแนะนำเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก มาใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร และทำประกันชีวิต อัยุชยาคุ้มครองเงินกู้ โดยแนะนำแนนอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.33

นอกจากนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในภาพรวมต่ออัยุชยาคุ้มครองเงินกู้ เมื่อเปรียบเทียบกับกรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัทอื่น โดยมีความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันเนื่องจากการเป็นการชำระแบบครั้งเดียว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.33

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และพฤติกรรม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินที่ทำประกันชีวิต และระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต ของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ด้านความรู้ความเข้าใจ

1. จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการทำประกัน อัยุขยาคู่คุ้มครองเงินกู้ ต่างกัน แสดงว่ารายได้ต่อเดือนของผู้ทำประกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจ

2. จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามจำนวนเงินที่เลือกทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินทำประกันชีวิตในระดับต่างกัน โดยรวม มีความรู้ความเข้าใจในการทำประกันอัยุขยาคู่คุ้มครองเงินกู้ต่างกัน แสดงว่าวงเงินทำประกันชีวิตของผู้ทำประกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจโดยรวม

3. จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำประกันชีวิตในระดับต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการทำประกันอัยุขยาคู่คุ้มครองเงินกู้ต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาในการทำประกันชีวิตของผู้ทำประกัน มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจ

ด้านความคิดเห็น

1. จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับต่างกัน มีความคิดเห็นในการทำประกันอัยุขยาคู่คุ้มครองเงินกู้ต่างกัน แสดงว่ารายได้ต่อเดือนของผู้ทำประกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็น

2. จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น จำแนกตามจำนวนเงินที่เลือกทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินทำประกันชีวิตในระดับต่างกัน โดยรวม มีความคิดเห็น ในการทำประกันอัยุขยาคู่คุ้มครองเงินกู้ต่างกัน แสดงว่าวงเงินทำประกันชีวิตของผู้ทำประกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็น

3. จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น จำแนกตามระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำประกันชีวิตในระดับต่างกัน มีความคิดเห็น ในการทำประกันอัยุขยาคู่คุ้มครองเงินกู้ต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาในการทำประกันชีวิตของผู้ทำประกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็น

ด้านพฤติกรรม

จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามจำนวนเงินที่เลือกทำประกันชีวิต และระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำประกันสุขภาพคุ้มครองเงินกู้แตกต่างกัน แสดงว่าระดับรายได้ต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมในการทำประกันชีวิต กล่าวคือ กลุ่มที่มีรายได้สูง มักจะทำประกันชีวิตในวงเงินที่สูงและมีระยะเวลาในการทำประกันชีวิตนานกว่า

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ทักษะคติของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสุขภาพคุ้มครองเงินกู้ ซึ่งตรงกับแนวคิดเรื่ององค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการของ กุณฑลิต เวชสาร อันประกอบด้วย องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความคิดเห็น และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม ที่มีความเชื่อมโยงเป็นลำดับขั้น โดยองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจมีผลต่อองค์ประกอบด้านความคิดเห็นและส่งผลต่อไปยังองค์ประกอบด้านพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้ความเข้าใจด้านผลิตภัณฑ์ถูกต้องว่าสุขภาพคุ้มครองเงินกู้ เป็นการทำประกันชีวิตเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้มีภาระเงินกู้กับธนาคาร ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดเห็น ในระดับเห็นด้วย ต่อผลิตภัณฑ์ สุขภาพคุ้มครองเงินกู้ ว่ารู้สึกคลายความกังวลใจเมื่อได้รับความคุ้มครองจาก สุขภาพคุ้มครองเงินกู้ เนื่องจากภาระเงินกู้ จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ที่อยู่เบื้องหลัง และมีผลต่อพฤติกรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโครงการที่จะใช้บริการต่อไปในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ การวิจัยของ สมภพ มณีรัตน์ (2545) ซึ่งศึกษาถึงทัศนคติของแรงงานสตรีต่อการทำประกันชีวิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้เอาประกันจะได้รับความคุ้มครองชีวิตและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้เอาประกันได้รับมาไม่ว่าจะเป็นค่าชดเชยจากการเสียชีวิตทุพพลภาพ การสูญเสียอวัยวะ ค่ารักษาพยาบาล ค่าชดเชยรายได้ และความคุ้มครองอื่น ๆ ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต ดังนั้นการทำประกันชีวิตของแรงงานสตรี จึงเป็นการทำประกันชีวิตเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้กับครอบครัวในอนาคต

ผลการศึกษาด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนปานกลาง มีความรู้ความเข้าใจด้านราคา อุตสาหกรรมเครื่องเงิน มีค่าเบี่ยงแปรกันเป็นการชำระแบบครั้งเดียว ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ต่อการชำระค่าเบี่ยงแปรกัน ว่าการจ่ายค่าเบี่ยงแปรกันภัยของ อุตสาหกรรมเครื่องเงิน ไม่ยุ่งยากเนื่องจากเป็นการชำระแบบครั้งเดียว และมีผลต่อพฤติกรรมโดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการชำระค่าเบี่ยงแปรกัน โดยการกู้เงินกับทางธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2542) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการประกันชีวิตในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ประกันในอนาคตส่วนใหญ่จะเลือกใช้วิธีการจ่ายเบี่ยงแปรกันปีละ 1 ครั้ง

ผลการศึกษาด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดจำหน่าย อุตสาหกรรมเครื่องเงิน สามารถทำได้กับสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ต่อการติดต่อธนาคารเพื่อทำสัญญา อุตสาหกรรมเครื่องเงิน ทำให้สะดวกเพราะสามารถทำได้กับทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2542) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการประกันชีวิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ผลการศึกษาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย มีความรู้ความเข้าใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด ของอุตสาหกรรมเครื่องเงิน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ว่าควรมีการคิดป้ายโฆษณาและแจกเอกสารแผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าสามารถศึกษาข้อมูลของทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศ โดยไม่ต้องผ่านตัวแทนของบริษัทประกัน

ผลการศึกษาด้านพนักงานให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก มีความรู้ความเข้าใจ ด้านพนักงานให้บริการ คือ ผู้ทำประกันสามารถสอบถามรายละเอียดอุตสาหกรรมเครื่องเงินจากพนักงานสินเชื่อของธนาคารได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดเห็น ว่าพนักงานสินเชื่อของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างมาก และมีผลต่อพฤติกรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโครงการที่จะใช้บริการต่อในครั้งต่อไป และจะแนะนำเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก มาใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร และทำประกันชีวิต อุตสาหกรรมเครื่องเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2542) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการประกันชีวิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยด้านความมีน้ำใจและสุภาพ ของพนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย มีความรู้ความเข้าใจ ด้านลักษณะทางการภาพ ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ว่าควรมีการจัดเครื่องมีการดำเนินงานที่ทันสมัย ให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2542) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการประกันชีวิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงของกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

ผลการศึกษาด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก มีความรู้ความเข้าใจ ด้านลักษณะกระบวนการ ว่าการชำระค่าเบี้ยประกันของ อัยยาศูมครองเงินกู้ มีวิธีการดำเนินงานเป็นมาตรฐานชัดเจน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดเห็น ในระดับเห็นด้วย ว่าได้รับความสะดวก ในเรื่องของกรมธรรม์ เนื่องจากบริษัทประกันเป็นผู้ส่งให้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2542) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการประกันชีวิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้บริโภคมีปัญหาในการประกันชีวิต เรื่องการเรียกร้องสินไหมยากและล่าช้า

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษา ทักษะคติของลูกค้านักวิชาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออัยยาศูมครองเงินกู้ มีข้อค้นพบต่างๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งจะกล่าวตามองค์ประกอบของทักษะคติทั้ง 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนปานกลางหรือร้อยละ 71.22 มีความรู้ความเข้าใจต่ออัยยาศูมครองเงินกู้โดยรวมถูกต้อง มีจำนวนน้อยที่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องด้านราคา ได้แก่อัยยาศูมครองเงินกู้มีค่าเบี้ยประกันต่ำ วงเงินกู้ขั้นต่ำเริ่มต้นเพียง 100,000 บาท ร้อยละ 49.67 และ ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ผู้ทำประกันไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 36.33

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในระดับต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ทำประกันจะมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการทำประกันอัยยาศูมครองเงินกู้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามจำนวนเงินที่เลือกทำประกันชีวิต ในระดับต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเรื่องของอัยยาศูมครองเงินกู้ เป็นการทำประกันชีวิตเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้มีภาระเงินกู้กับธนาคาร อัยยาศูมครองเงินกู้ จะคุ้มครองกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพถาวรโดยสิ้นเชิงเท่านั้น อัยยาศูมครองเงินกู้ เป็นการป้องกันความเสี่ยงให้กับผู้ที่อยู่เบื้องหลังได้ตลอดอายุสัญญา หากทำประกันที่มีระยะเวลาคุ้มครอง 10 ปีขึ้นไป สามารถนำค่าเบี้ยประกัน ไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามกฎหมายได้ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่กำลังผ่อนชำระอยู่ นั้นจะตกเป็นของทายาทอย่างแน่นอนเมื่อทำ อัยยาศูมครองเงินกู้ ผู้ทำประกันจะได้รับการคุ้มครองทันที เมื่อลูกค้านำนิติกรรมสัญญากับทางธนาคาร เพศชายมีค่าเบี้ยประกันแพงกว่าเพศหญิง เนื่อง

จากเพศชายมีความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ไม่สามารถทำกับตัวแทนของบริษัท ประกันอื่นได้ ผู้ทำประกันสามารถสอบถามรายละเอียด อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ จากพนักงานสินเชื่อของธนาคารได้ ผู้ทำประกันสามารถขอคำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ จากพนักงานสินเชื่อของธนาคารได้ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ มีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นเฉพาะตัว แตกต่างจากการทำประกันชีวิตแบบอื่น ๆ ธนาคารจัดมุมบริการ อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ไว้เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล และธนาคารมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินการ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต ในระดับต่างๆ แสดงว่า ระยะเวลาในการทำประกันชีวิตของผู้ทำประกันจะมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการทำประกันอยุธยาคุ้มครองเงินกู้

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อย วงเงินทำประกันต่ำ และมีระยะเวลาในการทำประกันน้อย จะมีความรู้ความเข้าใจที่มีต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ ในระดับถูกต้องน้อย โดยที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ทำประกันชีวิต มีผลต่อการระดับความรู้ความเข้าใจ ในการเลือกทำประกันชีวิต อยุธยาคุ้มครองเงินกู้

6. ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าสองหมื่นบาท ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจในหัวข้อต่อไปนี้ ผู้รู้สามารถแบ่งจำนวนเงินเอาประกัน กรณีกู้ร่วมได้ วงเงินกู้ขั้นต่ำเริ่มต้นเพียง 100,000 บาท ธนาคารจัดมุมบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ

7. ผู้ที่ทำประกัน 4-5 ปี ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจในหัวข้อต่อไปนี้ บริการนี้เป็นการประกันชีวิตในกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพถาวรเท่านั้น มีเบี้ยประกันต่ำ โดยมีเบี้ยประกันเริ่มต้นเพียง 100,000 บาท ชำระเบี้ยประกันเพียงครั้งเดียว ไม่สามารถทำกับตัวแทนบริษัทอื่นได้ ไม่ต้องตรวจสอบภาพ และมีความโดดเด่น ไม่เหมือนกับที่อื่น

ด้านความคิดเห็น

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่ออยุธยาคุ้มครองเงินกู้ โดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนเงินที่เลือกทำประกันชีวิต และระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต ในระดับต่างๆ มีความแตกต่างกัน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ทำประกันจะมีผลต่อระดับความคิดเห็นในการทำประกันอยุธยาคุ้มครองเงินกู้

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในหัวข้อ ข้าพเจ้าได้รับความสะดวกในเรื่องของกรมธรรม์เนื่องจากบริษัทประกันเป็นผู้ส่งให้ และข้าพเจ้าเห็นว่า การอนุมัติแจ้งผลใช้เวลาไม่นานมาก

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มาก วงเงินทำประกันสูง และมีระยะเวลาในการทำประกันนาน จะเห็นด้วยต่อการให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ วงเงินทำประกันต่ำ และระยะเวลาทำประกันน้อย

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินเอาประกันชีวิตสูงจะเห็นด้วยอย่างยิ่งกับหัวข้อ ข้าพเจ้ารู้สึกคลายความกังวลใจ เมื่อได้รับความคุ้มครองจาก อัยการคุ้มครองเงินกู้ เนื่องจากภาระเงินกู้ จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ที่อยู่เบื้องหลัง และข้าพเจ้าคิดว่า อัยการคุ้มครองเงินกู้ มีภาพลักษณ์ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านพฤติกรรม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมในการเลือกทำประกันชีวิต อัยการคุ้มครองเงินกู้ จำนวนไม่เกิน 1,000,000 บาท ระยะเวลาในการทำประกัน 6-10 ปี โดยการกู้เงินกับทางธนาคาร มีโครงการที่จะใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร และทำประกันชีวิต อัยการคุ้มครองเงินกู้ และแนะนำ เพื่อน ญาติ หรือคนรู้จักมาใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร และทำประกันชีวิต อัยการคุ้มครองเงินกู้ โดยมีภาพรวมสะดวกในการจ่ายค่าเบี้ยประกันเนื่องจากการชำระแบบครั้งเดียวมากที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามจำนวนเงินที่เลือกทำประกันชีวิต และระยะเวลาที่เลือกทำประกันชีวิต พบว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง มักจะเลือกทำประกันชีวิตในวงเงินที่สูง และมีระยะเวลาทำประกันนานกว่า พวกที่มีรายได้น้อย

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในเรื่องทัศนคติของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่ออัยการคุ้มครองเงินกู้ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ได้ดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ควรเพิ่มเติมการสื่อสาร และการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ลูกค้า ในเรื่องความสามารถในการทำประกัน โดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ ความคุ้มครองค่าของค่าเบี้ยประกันที่ต่ำกว่าปกติ และวงเงินกู้ขั้นต่ำที่เริ่มต้นเพียง 100,000 บาท

ด้านความคิดเห็น

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ควรให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ลูกค้าในเรื่อง อัตราเสี่ยงของเพศชาย ที่มีมากกว่าเพศหญิง นอกจากนั้นควรปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการของพนักงานสินเชื่อที่ถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยวิทยาการ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย ในสถานที่สาขาของธนาคารที่มีความสะอาดเรียบร้อย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก และรวดเร็วในขั้นตอนการทำประกัน การพิจารณาผล และการอนุมัติ

ด้านพฤติกรรม

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ควรจัดกิจกรรมตามนิทรรศการที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันชีวิต เช่นงาน Money Expo หรือโฆษณาที่สามารถสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดหลักเกณฑ์ ของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนค่าเบี้ยประกันที่ต่ำกว่าการประกันชีวิตแบบอื่น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจ ทำให้ลูกค้าใหม่ และเก่าสามารถตัดสินใจทำประกันกับทางธนาคารได้ทันที เมื่อมีโครงการในอนาคต

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสามารถนำไปจัดทำ กลุ่มุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด เพื่อใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์อยุธยาคุ้มครองเงินกู้ หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) หรือสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีความสนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทาง ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคาร หรือ สถาบันการเงินต่าง ๆควรมีการจัดกิจกรรมทางสังคม เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ และสร้างกระแสให้เห็นถึงความสำคัญ ตลอดจนความจำเป็น ของการทำประกันชีวิต เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ทายาท และทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ

ด้านราคา ธนาคาร หรือ สถาบันการเงินต่าง ๆ ควรมีการกำหนดราคาค่าเบี้ยประกันชีวิตของเพศชายให้ไม่สูงกว่าเพศหญิง มากนัก เพื่อสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการของลูกค้า และมีส่วนลดให้กับลูกค้า เพื่อขยายฐานการขายผลิตภัณฑ์ในอนาคต

ด้านการจัดจำหน่าย ธนาคาร หรือ สถาบันการเงินต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้เกิดความสะดวก สามารถทำได้กับทุกสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ไม่ต้องทำผ่านตัวแทนของบริษัทประกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการตีปายโฆษณาและแจกเอกสารแผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าสามารถศึกษาข้อมูล และสามารถสอบถามรายละเอียดจากการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสินเชื่อของธนาคาร ตลอดจนควรมีสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ เพื่อที่จะให้ลูกค้าทราบถึงข้อดีต่าง ๆ

ของการทำประกันชีวิต มากกว่าการให้ลูกค้าศึกษาจากโบรชัวร์ และแผ่นพับ ที่ธนาคารจัดไว้คอยบริการให้กับลูกค้า เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผลิตภัณฑ์

ด้านพนักงานให้บริการ ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพื่อขายผลิตภัณฑ์ให้ได้มากยิ่งขึ้น

ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรจัดมุมบริการ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ และควรมีการคืนกำไรให้กับสังคม เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับการทำประกันชีวิต และธนาคาร

ด้านกระบวนการ ควรมีขั้นตอนการทำประกันชีวิตที่รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาต้องไม่ยุ่งยาก พร้อมให้บริการกับลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้น้อย วงเงินทำประกันต่ำ หรือมีระยะเวลาทำประกันน้อยเพิ่มเติมเพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น และให้สอดคล้องกับวงเงินเอาประกันขั้นต่ำที่ตั้งไว้เพียง 100,000 บาท