

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และ 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา จำนวน 200 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีสัดส่วนมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีสถานภาพสมรส รองลงมา มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รองลงมา อยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท รองลงมา คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา พบว่า แบบประกันที่เลือกใช้มากที่สุด คือ 10EC กรุงเทพวิเศษ ในวงเงินทุนประกันไม่เกิน 200,000 บาท โดยจ่ายเบี้ยประกันต่อปีที่ 20,001 – 40,000 บาท ซึ่งส่วนมากถือครองกรมธรรม์อยู่ 1 ฉบับ มีเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจทำประกันชีวิต คือ เพื่อการออมเงินมากที่สุด

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบประกันกับข้อมูลด้านบุคคล เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ แล้ว พบว่า แบบประกันที่เลือกใช้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ แบบประกัน 10EC กรุงเทพวิเศษ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับแบบประกันที่เลือกใช้

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันกับข้อมูลด้านบุคคล เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ

ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ แล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จะเลือกวงเงินของทุนประกันอยู่ที่ระดับไม่เกิน 200,000 บาท

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับวงเงินทุนประกันที่เลือกใช้

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันต่อปีกับข้อมูลด้านบุคคล เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ แล้ว พบว่า ส่วนใหญ่จะจ่ายค่าเบี้ยประกันต่อปีอยู่ที่ระดับ 20,001 – 40,000 บาท

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับอัตราค่าเบี้ยประกันต่อปีที่ต้องจ่าย

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนกรมธรรม์ถือที่ครองอยู่กับข้อมูลด้านบุคคล เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ แล้ว พบว่า ส่วนมากจะถือครองกรมธรรม์อยู่ 1 ฉบับ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครองอยู่

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ และอันดับสาม คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยในแต่ละปัจจัยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญแยกย่อยลงไปอีก ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เป็นแบบประกันที่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ชัดเจน

ปัจจัยด้านราคา ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ อัตราค่าเบี้ยประกันคุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ รองลงมาคือ สามารถนำค่าเบี้ยประกันที่ชำระไปลดหย่อนภาษีได้

ปัจจัยด้านสถานที่ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมีสาขาให้บริการทั่วถึง รองลงมาคือ สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีบริการหลังการขาย ดูแลผลประโยชน์ตลอดอายุกรมธรรม์ รองลงมาคือ มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ส่งถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านบุคลากร ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานธนาคารมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีความรอบรู้แนะนำได้ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก รองลงมาคือ การเรียกร้องเอาสินไหมค่าประกันไม่ซับซ้อน ได้รับเงินชดเชยอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคงน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ บริษัทประกัน(กรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต) มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา เป็นความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สามอันดับแรก คือ เป็นแบบประกันที่ตรงตามความต้องการ , กรมธรรม์ให้ความคุ้มครองทั่วถึง, ผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าบริษัทอื่นๆ

ความพึงพอใจด้านราคา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สามอันดับแรก คือ อัตราค่าเบี้ยประกันคุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ , สามารถนำค่าเบี้ยประกันที่ชำระไปลดหย่อนภาษีได้ , สามารถเลือกวงเงินประกันตามความสามารถในการจ่ายได้

ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สามอันดับแรก คือ มีสาขาให้บริการทั่วถึง , สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ, ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สามอันดับแรก คือ มีบริการหลังการขายดูแลผลประโยชน์ตลอดอายุกรมธรรม์ , มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ส่งถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ , มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สามอันดับแรก คือ พนักงานธนาคารมีความน่าเชื่อถือ , พนักงานธนาคารมีความรอบรู้แนะนำได้ดี , พนักงานตัวแทนบริษัทประกันมีความรอบรู้ แนะนำได้ดี

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สามอันดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก , การเรียกร้องเอาสินไหมค่าประกันไม่ซับซ้อน ได้รับเงินชดเชยรวดเร็ว , การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก

ความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สามอันดับแรก คือ ธนาคารกรุงไทยมีความมั่นคงน่าเชื่อถือ , บริษัทประกัน(กรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต) มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ , ในสาขาธนาคารมีการจัดมุมสำหรับบริการด้านประกันชีวิตเป็นส่วน

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลจากการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา ที่ส่วนใหญ่แล้ว เลือกใช้แบบประกัน 10EC กรุงไทยวิเศษ ในวงเงินทุนประกันไม่เกิน 200,000 บาท ซึ่งจ่ายเบี้ยประกันประมาณ 20,000 – 40,000 บาท ต่อปี โดยมีเหตุผลสำคัญเพื่อการออมเงิน แสดงว่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่ค่อนข้างตรงตามความต้องการและสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้โภคต้องการได้จากการซื้อประกันชีวิต มีความคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่ายไป ดังนั้น ถ้าต้องการจะขยายกลุ่มลูกค้าออกไปอีกเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าและยอดขายให้มากขึ้น จึงควรเน้นใช้ผลิตภัณฑ์นี้เป็นจุดเด่นในการทำตลาดและดึงดูดความสนใจจากลูกค้า ให้หันมาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านทางธนาคาร

2. ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุดชี้ให้เห็นว่า พนักงานมีความสำคัญมากต่อการชักชวนให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคาร มีผลต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ จากลูกค้าที่มีต่อพนักงาน ซึ่งผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นผลิตภัณฑ์ที่ต้องอาศัยความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการตัดสินใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อ ดังนั้น เพื่อจะเป็นแนวทางในการขยายตลาดในอนาคต จึงควรเตรียมทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อม มีความรอบรู้ ในผลิตภัณฑ์เพื่อบริการลูกค้า เช่น มีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ในผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ,ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากกรมธรรม์ และส่งเสริมให้พนักงานสอบเป็นผู้มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตที่ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของ คปภ. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตัวพนักงานให้กับลูกค้าว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและไว้วางใจได้ เป็นต้น

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา ซึ่งลูกค้าค่อนข้างจะมีความพึงพอใจมาก มีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร และเชื่อมั่นในการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ดังนั้น เพื่อรักษาไว้ซึ่งความพึงพอใจที่ดีของลูกค้า ทางธนาคารจึงต้องใส่ใจในการดูแลให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น พัฒนาคุณภาพของการบริการ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ดี ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งอาจจะยังไม่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งหมด ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น เพื่อจะได้มาซึ่งผลการศึกษาที่หลากหลายและครอบคลุมรายละเอียดมากยิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มเครื่องมือในการวิเคราะห์ที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งอาจให้ผลที่แตกต่างออกไป เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้งาน ที่อาจจะถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น