

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาจากลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่ธนาคารพาณิชย์ย่านธุรกิจ ในกรุงเทพมหานคร โดยในบทนี้จะกล่าวสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่างพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.0 เพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 30-39 ปี ในด้านสถานภาพจะพบว่าเป็น โสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทมากที่สุด และรองลงมามีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ด้านการศึกษาจะพบว่าเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 60.0 ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 24.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน รองลงมามีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการที่ บมจ.กรุงเทพ ร้อยละ 50.3 มากเป็นลำดับแรก บมจ.กสิกรไทย ร้อยละ 44.3 และ บมจ.กรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 40.5 บัญชีเงินฝากที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีคือบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มากที่เป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นบัญชีเงินฝากประเภทบัญชีเงินฝากประจำ สำหรับบัญชีเงินฝากที่มีประกันภัย มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด ร้อยละ 3.3 ในด้านการทำประกันภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทำประกันชีวิตกับ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล เฮลท์แคร์ จำกัด ร้อยละ 28.5 มากเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นบริษัทอยุธยาออลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด และ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ตามลำดับ บริษัทประกันวินาศภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด ร้อยละ 15 รองลงมาเป็นบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด และบริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด ตามลำดับ จำนวนกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีมากที่สุดคนละ 1 กรมธรรม์ และรูปแบบ

การชำระค่าเบี้ยประกันภัย ผู้ตอบแบบสอบถามชำระเป็นรายปี มากที่สุด ข้อมูลข่าวสารที่ธนาคารสามารถบริการด้านการขายประกันภัยนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารจากพนักงานธนาคารแนะนำมากที่สุด

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา ระดับอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร นั้น จะศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ รวมทั้งการศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จำแนกตามระดับรายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับอิทธิพลชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ขายประกันภัย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กรมธรรม์มีให้เลือกหลายแบบ รูปแบบบริการชำระค่าเบี้ยประกันมีหลากหลาย และมีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้น้อยกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทุกปัจจัยในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ขายประกันภัย มากที่สุด

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา พนักงานบริษัท เจ้าของกิจการ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานธนาคาร ให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ขายประกันภัย มากเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ขายประกันภัย มากที่สุด

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยอัตรา ค่าเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีอัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยหรือเงินปันผล สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ และสามารถชำระเงิน โดยใช้บัตรเครดิต

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยอัตราค่าเบี้ยประกันภัยเหมาะสม มากเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสามารถชำระเงิน โดยใช้บัตรเครดิต ในระดับปานกลางและผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยทุกปัจจัย ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ระดับปริญญาเอกให้ความสำคัญต่ออัตราค่าเบี้ยประกันภัยเหมาะสม มากที่สุดเป็นอันดับแรก

### ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อมากเป็นอันดับแรก รองลงมาธนาคารหาง่ายมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน มีสาขาทั่วประเทศจำนวนมาก มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้านตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท และผู้มีรายได้เฉลี่ย 40,001-50,000 บาทให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน มากเป็นอันดับแรก ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทให้ความสำคัญด้านมีสาขาทั่วประเทศ มากเป็นอันดับแรก และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 30,000 บาทลงมาให้ความสำคัญด้าน ธนาคารหาง่ายมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มากเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และด้านสถานที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้บ้าน มากที่สุดเป็นอันดับแรก สำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการให้ความสำคัญด้านธนาคารหาง่ายและมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มากที่สุดเป็นอันดับแรก พนักงานธนาคารให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้าน ปานกลาง

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มากเป็นอันดับแรก

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต แผ่นป้าย แผ่นพับ มากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีการแจ้งข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับประกันชีวิต/ประกันวินาศภัยหลังจากที่ซื้อผ่านธนาคาร คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆแก่ลูกค้า มีการให้ของที่ระลึกเมื่อซื้อและชำระผ่านธนาคาร เช่น แก้วน้ำ และกระเป๋า และมีการเสนอขายทางโทรศัพท์ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต แผ่นป้าย แผ่นพับ มากเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาให้ความสำคัญด้านมีการแจ้งข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับประกันชีวิต/ประกันวินาศภัยหลังจากการซื้อผ่านธนาคารแล้ว มากเป็นอันดับแรก ด้านการเสนอขายทางโทรศัพท์ ในทุกระดับอาชีพได้ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ยกเว้นเจ้าของกิจการที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทลงมาให้ความสำคัญด้านการเสนอขายทางโทรศัพท์ และมีการให้ของที่ระลึกเมื่อซื้อและชำระผ่านธนาคาร เช่น แก้วน้ำ และกระเป๋า ในระดับปานกลาง สำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์แนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก

#### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเรียกร้องคำคืน โหมทดแทน สะดวกรวดเร็ว มากเป็นอันดับแรก รองลงมาความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร มีการคำนวณเบี้ยประกันภัยที่ถูกต้องและแม่นยำ ลูกค้ารับเงินคืนเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดรวดเร็ว และสะดวก มีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกกรมธรรม์ ที่รวดเร็ว มีจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการขายประกัน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาท ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยย่อยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร มากที่สุดเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาให้ความสำคัญต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร มีการคำนวณเบี้ยประกันภัยที่ถูกต้องแม่นยำ ลูกค้ำรับเงินคืนเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด รวดเร็วและสะดวก มากที่สุดเป็นอันดับแรก เจ้าของกิจการให้ความสำคัญด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคารและมีขั้นตอนให้บริการเปิดบัญชีและออกกรมธรรม์ที่รวดเร็ว มากที่สุดเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกให้ความสำคัญต่อการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และลูกค้ำรับเงินคืนเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด รวดเร็วและสะดวก มากที่สุดเป็นอันดับแรก สำหรับผู้ที่จบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคาร มากเป็นอันดับแรก

#### ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับประกันภัย และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า มากเป็นอันดับแรก รองลงมาพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานดูแลอย่างสม่ำเสมอหลังซื้อประกันภัย พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคาร และพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง มากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้ามากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคาร มากเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาให้ความสำคัญทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยด้านพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีบุคลิกและการแต่งกายที่ดี ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้ที่จบการศึกษาทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับประกันภัยและพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า มากเป็นอันดับแรก และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง มากที่สุดเป็นอันดับแรก

#### ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยมีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน มีการจัดรูปแบบธนาคาร/สำหรับงานที่โดดเด่น สะดุดตา และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญด้านมีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มากเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาให้ความสำคัญด้านมีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ มากที่สุดเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้ที่จบการศึกษาทุกระดับการศึกษาศึกษาความสำคัญด้านมีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือมากเป็นอันดับแรก ยกเว้นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอกให้ความสำคัญด้าน มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด

#### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ

**ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** การซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร จัดเป็นธุรกิจบริการ การซื้อบริการไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นธนาคารต้องมีการสร้างชื่อเสียง และการบริการ ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งก่อนการขายและหลังการขาย จากการ ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และใน รายละเอียดพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานครในระดับมีผลมาก ได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคารที่ขายประกันภัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ กฤษฎา หาญสกุลลักษณ์ (2545) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และพบว่าเหตุผล ที่ผู้ประสบภัยใช้ในการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยส่วนมากจะเลือกบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่ รู้จักดี มีความมั่นคง

**ปัจจัยด้านราคา (Price)** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญทุก ปัจจัยในระดับมาก และในรายละเอียดพบว่าอัตราค่าเบี้ยประกันภัยเหมาะสม มีระดับมีอิทธิพลมาก เป็นลำดับแรก เนื่องจากสภาวะอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลดลง ดังนั้น ประชาชนจึงฝากเงินกับบริษัท ประกันภัยซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่แพงกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจึงให้ความสำคัญกับมีอัตราผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยและเงินปันผลในระดับมีอิทธิพลมาก และสามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันวินาศภัยมีการชำระเป็นรายเดือน รายปี หรือเป็นงวด ซึ่งเป็นราคาที่ไม่สูงมากนัก และผู้บริโภคส่วนใหญ่ในปัจจุบันนิยมถือบัตรเครดิตมากกว่าเงินสด ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับรายงานการค้นคว้าแบบอิสระของ กฤษฎา หาญสกุลลักษณ์ (2545) พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านสามารถชำระเงิน โดยใช้บัตรเครดิตให้ค่าเฉลี่ยระดับ ปานกลาง

**ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** สินค้าประกันภัยเป็น ผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างสามารถซื้อจากธนาคารหรือบริษัทประกันภัยใดก็ได้ ดังนั้นสถานที่ จำหน่ายจึงมีค่าเฉลี่ยความสำคัญมาก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ค่าเฉลี่ย ความสำคัญแก่ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ในรายละเอียด พบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากทุกปัจจัย และด้านการมีสถานที่ตั้งของธนาคาร อยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีอิทธิพลมากเป็นลำดับแรก

ซึ่งสอดคล้อง วิทยานิพนธ์การศึกษาระบบอิสระของ กฤษฎา หาญสกุลลักษณ์ (2545) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต แผ่นป้าย แผ่นพับ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ แก่ลูกค้า และมีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับประกันชีวิตและประกันวินาศภัย มีค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์การศึกษาระบบอิสระของ กฤษฎา หาญสกุลลักษณ์ (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)** ธนาคารเป็นธุรกิจที่ให้บริการ ที่สำคัญคือการทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งอื่น โดยการพัฒนาระบบการให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่งและการเสนอคุณภาพการให้บริการเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งบริการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการได้แก่ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงาน การเรียกเรื่องค่าสินไหมทดแทนสะดวกเร็ว มีการคำนวณเบี้ยประกันภัยที่ถูกต้อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะ ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับอิทธิพลต่อทุกปัจจัยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์การศึกษาระบบอิสระของ กฤษฎา หาญสกุลลักษณ์ (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมาก

**ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ (People)** พนักงานหน้าเคาน์เตอร์เป็นบุคคลที่ใกล้ชิดลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากพนักงานด้านบริการไม่ดี จะส่งผลให้ลูกค้าตำหนิธนาคารได้ ดังนั้นพนักงานเสมือนเป็นตัวแทนของธนาคาร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมีอิทธิพลมากทุกปัจจัย ในรายละเอียดพบว่า พนักงานมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับประกันภัย และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า มีระดับอิทธิพลมากเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์การศึกษาระบบอิสระของ ขวัญชัย กิตติไพศาลกุล (2543) ในด้านของพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ โดยที่พนักงานบริษัทสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วในระดับมาก



ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ(Physical Evidence & Presentation) สินค้าบริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ทำให้ลูกค้าไม่สามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพบริการจะเป็นอย่างไร ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้บริโภคจะมองหาสัญลักษณ์หรือข้อสังเกตของคุณภาพบริการ โดยการดูจากสภาพสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์สำนักงาน ความสะอาดและความเป็นระเบียบจากการศึกษาพบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพในระดับมากทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาแบบอิสระของ กฤษฎา หาญศุภลักษณ์ (2545) ในรายละเอียดพบว่า การมีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

#### ข้อค้นพบจากการศึกษา

จากการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ มีอิทธิพลในระดับมากทั้ง 7 ปัจจัย แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ สร้างความแตกต่างกับธุรกิจอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ดังนั้นธุรกิจบริการอาจจะมีคู่แข่งที่ รุนแรงได้ในอนาคต ธนาคารต้องแก้ไขในแต่ละส่วนของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า 50,000 บาท และผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารที่ขายประกันภัย ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านสามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต ในระดับปานกลาง และผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัยเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่านักศึกษาให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้าน ในระดับมากที่สุด และเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญด้าน ธนาคารหาง่ายมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ในระดับมากที่สุด

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้มีรายได้น้อยกว่า 50,000 บาท และเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญด้านการเสนอขายทางโทรศัพท์ ในระดับน้อย ผู้มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญด้านคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ในระดับมากที่สุด

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท นักศึกษา และเจ้าของกิจการให้ความสำคัญด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานธนาคารในระดับมากที่สุด เจ้าของกิจการให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการให้บริการเปิดบัญชีและออกกรมธรรม์ที่รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด นักศึกษาให้ความสำคัญด้านมีการคำนวณเบี้ยประกันภัยที่ถูกต้องและแม่นยำ และด้านลูกค้ารับเงินคืนเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดรวดเร็วและสะดวก ในระดับมากที่สุด ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทให้ความสำคัญด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนสะดวกรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนสะดวกรวดเร็ว และลูกค้ารับเงินคืนเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด รวดเร็วและสะดวก ในระดับมากที่สุด

ด้านบุคลากร พบว่านักศึกษาให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคาร พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า และพนักงานดูแลอย่างสม่ำเสมอหลังซื้อประกันภัย ในระดับมากที่สุด เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญพนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับประกันภัย ในระดับมากที่สุด ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง ในระดับมากที่สุด

ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ นักศึกษา และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกให้ความสำคัญด้านมีสำนักงานเป็นหลักแหล่งที่น่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันด้านการบริการและลูกค้าเงินฝากสูง ในขณะที่สถานการณ์ปัจจุบันที่อัตราดอกเบี้ยลดลง และธนาคารพาณิชย์ต่างๆก็มีเงินออมคืนระบบ เพื่อต้องการให้ลูกค้าหันมาออมเงินในระยะยาวเพิ่มมากขึ้น สิ่งที่จะช่วยให้ธนาคารใช้ประโยชน์จากเงินออมก็คือ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคาร ให้กับกลุ่มลูกค้า ธนาคารควรเจาะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระดับ 50,000 บาทขึ้นไปเนื่องจากกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มีความสามารถที่จะออมเงินฝากในรูปแบบที่มีประกันชีวิตหรือสามารถที่จะทำประกันวินาศภัยต่างๆกับธนาคารได้มากกว่ากลุ่มผู้มีรายได้อื่นๆ ในปัจจุบัน

2 ด้านราคา ในภาวะปัจจุบันธนาคารควรพิจารณาอัตราดอกเบี้ยหรืออัตราค่าเบีย้ประกันภัยให้เหมาะสมและสามารถแข่งขันกับตลาดได้ ควรจะอยู่ในอัตราที่ไม่สูงกว่าธนาคารอื่น และมีอัตราผลตอบแทนในรูปเงินปันผล หรือดอกเบี้ยที่มากกว่าธนาคารอื่น จะสามารถจูงใจลูกค้าได้มากกว่า ในภาวะปัจจุบันที่ดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ ในด้านกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจนั้นธนาคารควรประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการชำระค่าเบีย้ประกันภัยโดยใช้บัตรเครดิตได้เนื่องจากกลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญในด้านนี้ในระดับปานกลาง และธนาคารควรเพิ่มจุดในการติดตั้งเครื่องรูดบัตรเครดิตเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกเมื่อต้องการที่จะชำระเบีย้ประกันภัย

3. ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ในการเปิดสาขาใหม่ ธนาคารควรพิจารณาทำเลที่ตั้งของธนาคารให้อยู่ในสถานที่แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และหา่ง่ายมีความทันสมัย สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ เช่น เปิดสาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า หรือในสถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย ซึ่งมีที่จอดรถสะดวกสบายสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาการเสนอขายทางโทรศัพท์ และการให้ของที่ระลึกเมื่อซื้อและชำระผ่านธนาคาร เช่น แก้วน้ำ และกระเป๋า ประชาชนให้ระดับความมีอิทธิพลในระดับปานกลางถึงน้อย ธนาคารควรเน้นในการแจกของที่ระลึกหรือของสมนาคุณเมื่อลูกค้ามาเปิดบัญชีใหม่ หรือเมื่อซื้อกรมธรรม์และชำระเบีย้ประกันผ่านธนาคาร เป็นในรูปแบบให้อัตรดอกเบี้ยพิเศษหรือให้โบนัสพิเศษเมื่อลูกค้าเปิดบัญชีในช่วงที่กำหนด และการเสนอขายทางโทรศัพท์ธนาคารควรเริ่มต้นจากลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการหรือผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปที่ใช้บริการเดิมของธนาคารก่อนเป็นลำดับแรก เนื่องจากสินค้าประกันภัยเป็นสินค้าที่ต้องอธิบายรายละเอียดและข้อมูลพร้อมทั้งประโยชน์มาก ในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าแต่ละครั้งต้องใช้เวลาในการพิจารณาอย่างละเอียดดังนั้นพนักงานที่เสนอขายทางโทรศัพท์ ควรที่จะมีชำนาญ สามารถตอบปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการเสนอขายที่สั้นและได้ใจความ กลุ่มลูกค้าที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก สำหรับลูกค้าเก่าควรส่งข่าว

5. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีขั้นตอนการให้บริการลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการบริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้าไปรับบริการจนถึงสิ้นสุดขั้นตอนการบริการ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สิ่งที่ธนาคารควรให้ความสำคัญอย่างมากที่สุดคือ ลูกค้าซื้อประกันภัยผ่านธนาคารแล้วมี การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนควรจัดการให้รวดเร็วและสะดวก ควรมีการคำนวณเบีย้ประกันภัยที่ถูกต้อง และแม่นยำ เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดลูกค้าสามารถรับเงินคืนได้อย่างรวดเร็ว

6. ด้านบุคลากร หนาการณ์ควรจัดอบรมพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยทุกตัวของหนาการณ์ เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีความเป็นกันเองและบริการด้วยความเสมอภาค เมื่อลูกค้ามีปัญหาควรเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหายังรวดเร็ว และควรดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอหลังจากที่ซื้อประกันภัยจากหนาการณ์แล้ว และกลุ่มลูกค้าที่หนาการณ์ควรให้บริการและใช้ความสัมพันธ์อย่างมาก ได้แก่ เจ้าของกิจการ กลุ่มนักศึกษา และผู้ที่ระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก

7. ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ หนาการณ์ควรคำนึงถึงความสะดวกสบายในเรื่องอาคารสถานที่ ควรจัดที่รอรับบริการลูกค้าไว้เป็นสัดส่วน และมีมุมนั่งรอลูกค้าให้บริการที่เหมาะสมและดูกว้างขวาง มีป้ายแสดงจุดการให้บริการที่ชัดเจน นำสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น มีเครื่องรับฝากชำระเบี้ยประกันภัยได้เมื่อหนาการณ์เปิดทำการ หนาการณ์มีการจัดรูปแบบหนาการณ์ที่เป็น Mini Branch มีสี่สไล