

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้านาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ คือเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้าธนาคารออมสินใน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยกำหนดกลุ่มประชากรบริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 377 ราย จากจำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 8 สาขา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 10,0001 – 20,000 บาท มากที่สุด

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบกลุ่มฝากสั้นรับความคุ้มครองนาน ประเภทออมสินคู่ขวัญมากที่สุด วงเงินสงเคราะห์ 100,000 – 200,000 บาท เป็นวงเงินที่กลุ่มตัวอย่าง เลือกทำมากที่สุด

ระยะเวลาของกรรมกรรมเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวที่กลุ่มตัวอย่างเลือกทำ ส่วนใหญ่อยู่ที่ 15-20 ปี อัตราส่งเงินฝากสงเคราะห์ ส่วนใหญ่อยู่ที่อัตราส่งฝาก 10,001-25,000 บาท ต่อปี และเพื่อนเป็นบุคคลที่เป็นผู้แนะนำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวมากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ แบบออมสินอุ่นใจ มีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง เพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 -30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ แบบออมสินคู่ขวัญ มีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51-60 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและ สูงกว่าระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ แบบออมสินเงินได้รายเดือนมีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ น้อยกว่า 20 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มอาชีพเกษตรกร และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ แบบออมสินเพิ่มพูน 6/2 มีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ แบบออมสินสบายใจ มีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพม่าย

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

การเลือกวงเงินสงเคราะห์ชีวิตจำนวน 100,000 - 200,000 บาท มีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพรับราชการ และอาชีพรับจ้างทั่วไป รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

การเลือกวงเงินสงเคราะห์ชีวิต จำนวน 200,001 - 300,000 บาท มีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป

การชำระค่าเบี้ยอัตราส่ง น้อยกว่า 10,000 บาทต่อปีมีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพเกษตรกร รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท

การชำระค่าเบี้ยอัตราส่ง 10,001-25,000 บาท ต่อปีมีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับราชการ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท

การชำระค่าเบี้ยอัตราส่ง 50,001 บาทขึ้นไปต่อปี มีมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในปัจจัยทั้ง 5 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตาม 3 ลำดับ ดังนี้ คือ ธรรมเนียมให้ความคุ้มครองทั่วถึงโดยให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ระยะเวลาของธรรมเนียม และผลตอบแทนที่ได้รับ

ปัจจัยด้านราคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตาม 3 ลำดับ ดังนี้ อัตราค่าเบี้ยคุ้มเท่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ สามารถนำค่าเบี้ยไปลดหย่อนภาษีได้ และสามารถเลือกวงเงินตามความสามารถในการจ่ายได้

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตาม 3 ลำดับดังนี้ มีข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และมีการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าตลอดอายุกรมธรรม์

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตาม 3 ลำดับ ดังนี้คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้ม และ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตาม 3 ลำดับ ดังนี้คือ การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง และขั้นตอนการให้บริการสะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ตามระดับความสำคัญได้แก่ ปัจจัยด้านราคา, ปัจจัยด้านกระบวนการ, ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้ เป็นรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่ตรงตามความต้องการ ,ระยะเวลาของกรมธรรม์ และมีรูปแบบเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่หลากหลาย

ปัจจัยด้านราคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้ อัตราค่าเบี้ยค้ำประกันผลตอบแทนที่ได้รับ, อัตราค่าเบี้ยมีความเหมาะสมกับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และสามารถเลือกวงเงินตามความสามารถในการจ่ายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง, มีข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และมีการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าตลอดอายุกรมธรรม์

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ, พนักงานมีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความรอบรู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ มีพนักงานให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก, การชำระค่าเบี้ยประกันสะดวก และธนาคารอนุมัติกรมธรรม์ได้รวดเร็ว

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลจากการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้านาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบกลุ่มฝากสั้นรับความคุ้มครองนาน ประเภทออมสินคู่ขวัญ มากที่สุด และวงเงินสงเคราะห์ 100,000 – 200,000 บาท ระยะเวลาของกรรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ส่วนใหญ่อยู่ที่ 15-20 ปี อัตราส่งเงินฝากสงเคราะห์ อยู่ที่อัตราส่งฝาก 10,001-25,000 บาท ต่อปีมากที่สุด และเพื่อนเป็นบุคคลที่เป็นผู้แนะนำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวโดยให้ความคุ้มครอง 2 ชีวิตในรูปแบบของออมสินคู่ขวัญนั้นจะให้ความคุ้มครองในทั้งกรณีทั้งบิดาหรือมารดาและบุตร วงเงินสงเคราะห์ ,ระยะเวลาของกรรมธรรม์ และอัตราส่งฝากจะมีความสอดคล้องกันเนื่องจากระยะเวลาของกรรมธรรม์ที่มากจะส่งผลให้อัตราส่งเงินฝากน้อยรวมถึงวงเงินสงเคราะห์น้อยด้วย ดังนั้นแสดงว่าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวประเภทคู่ขวัญเป็นรูปแบบที่ตรงตามความต้องการ ดังนั้นถ้าต้องการจะขยายกลุ่มลูกค้าจึงควรประชาสัมพันธ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวประเภทคู่ขวัญเป็นพิเศษ

2. ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลุ่มตัวอย่างต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้านาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากที่สุด แสดงให้เห็นว่าอัตราค่าเบี้ยเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวว่ามีความคุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงมีความเหมาะสมกับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และความสามารถในการจ่ายค่าเบี้ยได้ โดยคำนึงถึงว่าสามารถนำค่าเบี้ยไปลดหย่อนภาษีได้ ดังนั้นจึงควรมีการควบคุมกลยุทธ์ด้านราคาอย่างสม่ำเสมอโดยการเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคารอื่นและบริษัทประกันโดยตรง ไม่ให้สูงกว่าอัตราส่งเงินฝากทั่วไป หรือต่ำจนเกินไป และประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้เพื่อสร้างความสนใจให้แก่ลูกค้าที่จะเลือกใช้เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวดังกล่าว

3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้านาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ดังนั้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ากลุ่มเดิม และขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจึงควรมีการพัฒนาคุณภาพของการบริการ มีการใส่ใจลูกค้าในการให้บริการที่ดี รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ดีเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของลูกค้าต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลุ่มตัวอย่างต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ลูกค้านาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและข้อมูลที่ได้รับในการวิจัย โดยมีความหลากหลายของข้อมูลมากยิ่งขึ้น
2. มีการเพิ่มเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งอาจให้ผลการศึกษาที่แตกต่างออกไป โดยจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น