

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ทำประกันชีวิตที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสระบุรี 13 อำเภอ จำนวน 101,298 คน กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ทำประกันชีวิตใน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอพระพุทธบาท อำเภอหนองแค อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอแก่งคอย คำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (สุวรีย์ ศิริโรคาภิรมย์, 2546, หน้า 129 – 130) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ในประเด็น ปัจจุบันท่านและบุคคลในครอบครัวมีกรมธรรม์ประกันชีวิตรวมกันทั้งหมดกี่ฉบับ บริษัทที่ท่านและบุคคลในครอบครัวมีกรมธรรม์ ท่านและบุคคลในครอบครัวเลือกทำประกันชีวิตให้กับบุคคลใด เหตุผลในการเลือกทำประกันชีวิตให้กับบุคคลในครอบครัว จำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่เหมาะสมสำหรับท่าน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม ในปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ได้แก่ การเลือกตราสินค้า การเลือกตัวแทนจำหน่าย ปริมาณในการซื้อ ระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง และวิธีการชำระเงิน ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้กับประชาชนที่ทำประกันชีวิตที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 ชุด ในช่วงระหว่าง เดือนมีนาคม 2552 และนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบความครบถ้วนของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติค่าจำนวนและค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้สถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติค่าจำนวนและค่าร้อยละ
3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยค่าสถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละรายการ และแปลผลเป็น 5 ระดับไว้ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 38)

4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

4. แบบสอบถามตอนที่ 3 ใช้สถิติอ้างอิงในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สถานภาพสมรสทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีอายุ 30 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือสูงกว่า ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.30 สถานภาพสมรส สมรส คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 15.00 จำนวนบุตร 1 - 2 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 44.80 กลุ่มอาชีพอยู่ในกลุ่มไม่มีความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือกลุ่มเสี่ยงน้อย คิดเป็น ร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.30

2. การตัดสินใจทำประกันชีวิตในประเด็นปัจจุบันท่านและบุคคลในครอบครัวของท่าน มีกรรมทรัพย์ประกันชีวิตรวมกันทั้งหมด 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมามากกว่า 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22.30 บริษัทที่ท่านและบุคคลในครอบครัวมีกรรมทรัพย์ ได้แก่ เอ ไอ เอ คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาบริษัทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 25.50 ท่านและบุคคลในครอบครัวเลือกทำประกันชีวิตให้กับตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือบุตร คิดเป็นร้อยละ 13.80 เหตุผลในการเลือกทำประกันชีวิตในกับบุคคลในครอบครัวคือโครงการคุ้มครองชีวิต (รายได้ประจำ) คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาโครงการประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 22.30 จำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่เหมาะสมสำหรับท่าน จำนวน 10,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.30

3. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี พบว่า

3.1 ปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยรายการที่มีระดับ

ค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิต รองลงมาคือชื่อหรือยี่ห้อของบริษัทประกันชีวิต และความมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัทประกันชีวิต ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยด้านการเลือกตัวแทนจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการที่รวดเร็วสม่ำเสมอ รองลงมาคือตัวแทนประกันชีวิตมีจรรยาบรรณที่ดี และตัวแทนประกันชีวิตมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

3.3 ปัจจัยด้านปริมาณในการซื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ชื่อประกันชีวิตตามความจำเป็นที่แท้จริง รองลงมาคือชื่อเพราะต้องการผลตอบแทน และชื่อประกันชีวิตเพื่อใช้ลดหย่อนภาษีตามสิทธิ ตามลำดับ

3.4 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครองตรงกับความจำเป็นของลูกค้า รองลงมาคือสามารถเลือกระยะเวลาคุ้มครองการประกันชีวิตเองได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงประเภทการประกันชีวิตได้ภายหลัง ตามลำดับ

3.5 ปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ความสะดวกในวิธีการชำระเงินด้วยเงินสด รองลงมาคือลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาในการชำระเงินได้หลายแบบ และความสะดวกในวิธีการชำระเงินผ่านทางเคาน์เตอร์บริการของบริษัทประกันชีวิตทุกสาขา ตามลำดับ

3.6 ภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา ดังนี้ 1) วิธีการชำระเงิน 2) การเลือกตัวแทนจำหน่าย 3) การเลือกตราบริษัทประกันชีวิต 4) ระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครองและ 5) ปริมาณในการซื้อประกันชีวิต ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบเทียบการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ดังนี้

4.1 การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.2 การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.3 การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคแต่ละรายการ พบว่า

1.1 ปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค จะให้ความสำคัญในเรื่องของความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิต ชื่อหรือยี่ห้อของบริษัทประกันชีวิต และความมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัทประกันชีวิต ก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต

1.2 ปัจจัยด้านการเลือกตัวแทนจำหน่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค จะให้ความสำคัญในเรื่องของตัวแทนประกันชีวิตที่ให้บริการอย่างรวดเร็วสม่ำเสมอ มีจรรยาบรรณที่ดี และมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยด้านปริมาณในการซื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคจะซื้อประกันชีวิตตามความจำเป็นที่แท้จริงเท่านั้น

1.4 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค จะให้ความสำคัญของระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง และสามารถเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ได้

1.5 ปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค จะเกี่ยวข้องกับความสะดวกในวิธีการชำระเงิน องค์กรควรให้มีช่องทางการชำระให้ลูกค้าไว้เลือกใช้บริการให้ครอบคลุม

2. การเปรียบเทียบเทียบการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

2.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับ เพ็ญศรี วรรณสุข (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้า

บริษัท เนชั่นไวต์ประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ สมบูรณ์ มีนาค (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร มีระดับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับ เพ็ญศรี วรรณสุข (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้า บริษัท เนชั่นไวต์ประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ สมบูรณ์ มีนาค (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร มีระดับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับ สมบูรณ์ มีนาค (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร มีระดับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับ เพ็ญศรี วรรณสุข (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้า บริษัท เนชั่นไวต์ประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจ ปรากฏว่า

เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ สมบูรณ์ มีนาค (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปรากฏว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร มีระดับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีจำนวนบุตรต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงสอดคล้องกับ สมมติฐานที่กำหนดไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับ สมบูรณ์ มีนาค (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจและความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร มีระดับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับ เพ็ญศรี วรรณสุข (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้า บริษัท เนชั่นไวต์ประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรีในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับ สมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับ เพ็ญศรี วรรณสุข (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้า บริษัท เนชั่นไวต์ประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจ ปรากฏว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิต ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรนำความยั่งยืนของบริษัทมาเป็นจุดขายเพื่อให้ผู้ซื้อเห็นว่าบริษัทมีความมั่นคงมีการดำเนินงานเป็นระยะเวลายาวนาน

1.2 ปัจจัยด้านการเลือกตัวแทนจำหน่าย รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตให้บริการที่รวดเร็วสม่ำเสมอ ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรปลูกจิตสำนึกให้พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ตัวแทนของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.3 ปัจจัยด้านปริมาณในการซื้อ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ซื้อประกันชีวิตตามความจำเป็นที่แท้จริง ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรฝึกอบรมพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทให้รับรู้ถึงข้อดีของการทำประกันชีวิต เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอให้กับลูกค้า

1.4 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครองตรงกับความจำเป็นของลูกค้า ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรฝึกอบรมพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทให้รับรู้ถึงความจำเป็นของการทำประกันชีวิต เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอให้กับลูกค้า

1.5 ปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในวิธีการชำระเงินด้วยเงินสด ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรปรับกลยุทธ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยลูกค้าอาจชำระผ่านตัวแทนได้ ตั้งศูนย์รับชำระเงินและออกไปเสิร์ฟรับเงินได้ทันที ลูกค้าสามารถสอบถามยอดชำระได้ทันที มีประวัติลูกค้าที่สามารถตรวจสอบได้ และบริษัทควรหาวิธีการควบคุมตัวแทนในการนำเงินมาส่งมอบให้กับบริษัทต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

2.2 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในพื้นที่อื่น ๆ

2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจระหว่างพื้นที่ในเขตชุมชนเมือง กับ พื้นที่ในเขตนอกชุมชนเมือง เพื่อเปรียบเทียบความเห็นคิดของผู้บริโภคที่มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างไร

2.4 ควรมีการวิจัยปัจจัยอื่นๆ นอกจากการตัดสินใจ เช่น ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการหลังการจำหน่าย คุณภาพของพนักงานขายประกันที่มีผลต่อการตัดสินใจ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี