



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเศรษฐกิจของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านเศรษฐกิจของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต กับระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีช่วงอายุ 20 - 60 ปี จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ แอลเอสดี และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และน้อยที่สุดอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา โสด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 จำนวนบุตร 2 คน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาไม่มีบุตร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และน้อยที่สุดจำนวนบุตรมากกว่า 3 คน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และน้อยที่สุดอาชีพลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0



2. ผลการวิจัยพบว่าประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และน้อยที่สุด 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมามีรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุด มีรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เงินออมต่อเดือน 2,001 บาทขึ้นไป จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา 500 - 1,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และน้อยที่สุด 1,501 - 2,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนใหญ่มีวิธีการออมเงินในข้อ ผักกานาการประเภทบัญชีประจำ มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา ทำประกันชีวิต จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และน้อยที่สุด พันธบัตรรัฐบาล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ส่วนใหญ่มีสิทธิในการลดหย่อนภาษีในข้อ เบี้ยประกันชีวิต จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม เพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือ สร้างอาคารอยู่อาศัย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และน้อยที่สุด บิดาหรือมารดาที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

3. ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี สรุปว่า 1) เพศต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต แตกต่างกัน 2) อายุต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต และด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี แตกต่างกัน 3) สถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้าน



วัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต และด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต แตกต่างกัน 4) จำนวนบุตรต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต แตกต่างกัน 5) ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี และด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต แตกต่างกัน 6) อาชีพต่างกันมีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการในการทำประกันชีวิตด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี สรุปว่า 1) ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีรายได้ต่อครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต แตกต่างกัน 2) ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต และด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกัน 3) ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีจำนวนเงินออมต่อเดือนต่างกัน มีระดับความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี และด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิตแตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี สรุปว่า 1) เพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน 2) อายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน 3) สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน 4) จำนวนบุตรต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์



ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน 5) ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน 6) อาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

8. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามปัจจัยด้านเศรษฐกิจของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี สรุปว่า 1) รายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่างกันมีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร แตกต่างกัน 2) รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนต่างกันมีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน 3) จำนวนเงินออมต่อเดือนต่างกันมีระดับการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน

9. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการทำประกันชีวิตกับการตัดสินใจทำประกันของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี สรุปว่า 1) ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำประกันของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับต่ำมาก ด้านราคาในระดับต่ำมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับต่ำ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับต่ำ ด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง และ ด้านกระบวนการในระดับต่ำ 2) ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำประกันของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านราคาในระดับต่ำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับต่ำ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับต่ำ ด้านบุคลากรในระดับต่ำ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับต่ำ และ ด้านกระบวนการในระดับต่ำมาก 3) ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำประกันของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับต่ำมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับต่ำมาก ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับต่ำมาก ด้านบุคลากรในระดับต่ำ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับต่ำ และ ด้านกระบวนการในระดับต่ำ 4) ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวิธีการชำระ



เบี้ยประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำประกันของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านราคาในระดับต่ำมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับต่ำมาก ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับต่ำมาก ด้านบุคลากรในระดับต่ำ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับต่ำ และ ด้านกระบวนการในระดับต่ำ 5) ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำประกันของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับต่ำมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับต่ำ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับต่ำ ด้านบุคลากรในระดับต่ำ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง และด้านกระบวนการในระดับต่ำมาก

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการในการทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีความต้องการในการทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ต้องการออมทรัพย์เพื่อให้มีฐานะมั่นคง อาจเป็นเพราะ ประชาชนได้รับทราบว่าการประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์วิธีหนึ่งและยังเป็นการได้รับความคุ้มครองด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ พันแสน (2551 : บทคัดย่อ) พบว่าเหตุจูงใจที่มีผลต่อแนวโน้มในการซื้อประกันชีวิตมากที่สุดคือ การทำประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์ที่ดีที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญา โปราณานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่อาจารย์ตัดสินใจทำประกันชีวิตคือ ความต้องการความมั่นคงต่อชีวิต ทรัพย์สินของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวามี (Swamy, 1994 : 363) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ทำประกันตัดสินใจทำประกันชีวิตเพราะต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย และเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว นอกจากนี้ยังเป็นการเก็บออมเงินอีกรูปแบบหนึ่ง

1.2 ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีความต้องการในการทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ แบบตลอดชีพ อาจเป็นเพราะกรมธรรม์แบบตลอดชีพมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองกรณีเสียชีวิตหรือมีชีวิตอยู่ตามสัญญาโดยมีเบี้ยประกันภัยค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับแบบสะสมทรัพย์หรือแบบบำนาญเหมาะกับผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ ศรีพรหม (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำประกันชีวิตแบบตลอดชีพ แต่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

195

กับงานวิจัยของ อชิรญา บัวบาง (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนเลือกทำประกันชีวิตเพื่อสะสมทรัพย์ และแตกต่างกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ร้อยละ 56.0

1.3 ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีความต้องการในการทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ค่ากว่า 5,000 บาท อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ประชาชนมีรายจ่ายเพิ่มมากขึ้นทำให้ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันน้อยลง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ยุวพรรณ มาติ (2550 : 39) พบว่า เบี้ยประกันที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชำระได้มากที่สุดคือ ค่ากว่า 5,000 บาท

1.4 ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีความต้องการในการทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ชำระด้วยเงินสดผ่านจุดบริการ อาจเป็นเพราะบริษัทประกันมีจุดบริการมากมายจึงมีความสะดวก รวดเร็ว และใช้เวลาน้อย กว่าชำระด้วยช่องทางอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏีกาล นันทการณ (2550 : 107) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งในการชำระเบี้ยประกันชีวิตก็เช่นเดียวกันประชาชนต้องการชำระด้วยเงินสดผ่านจุดบริการ เพราะความสะดวกรวดเร็ว

1.5 ด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีความต้องการในการทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ รายเดือน อาจเป็นเพราะการชำระเบี้ยประกันรูปแบบนี้ผู้เอาประกันสามารถแบ่งจ่ายเบี้ยก้อนใหญ่ ๆ เป็นรายเดือนจำนวน 12 งวดได้ ซึ่งจะเป็นการแบ่งเบาภาระให้กับผู้เอาประกันไม่ให้เกิดการชำระค่าเบี้ยประกันเป็นภาระที่หนักเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลิต หาเรือนพีชน์ (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ลูกค้ายส่วนใหญ่ต้องการจ่ายเงินในการชำระเบี้ยประกันชีวิตแบบรายเดือน

2. การตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ อาจเป็นเพราะการซื้อ



ประกันชีวิตเป็นการลงทุนระยะยาวจึงต้องคำนึงถึงผลประโยชน์เป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : 19) พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด คือ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์

2.2 ด้านราคา ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ระยะเวลาที่ต้องชำระเบี้ยประกัน อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยประกันนั้นในปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตได้มีข้อเสนอให้ลูกค้าได้เลือกชำระได้หลายแบบ เช่น แบบรายเดือน รายสามเดือน รายหกเดือน และรายปี ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีความสามารถในการจ่ายในระยะเวลาแบบใด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : 20) กล่าวว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ด้านราคา ในระดับมาก ในข้อ ระยะเวลาที่ต้องชำระเบี้ยประกัน

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตได้สะดวก อาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันของบริษัทยุทธศาสตร์อย่างสูง การบริการลูกค้าถึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขัน เพราะฉะนั้นตัวแทนประกันหรือบริษัทประกันชีวิตจึงต้องให้บริการกับลูกค้าอย่างรวดเร็วและสะดวกที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : 21) กล่าวว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมากที่สุด คือ สามารถติดต่อกับตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตได้สะดวก

2.4 ด้านส่งเสริมการตลาด ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีข่าวสารส่งถึงบ้านเพื่อแนะนำข้อมูลใหม่ ๆ อาจเป็นเพราะในปัจจุบันเป็นยุคที่การสื่อสารมีความสะดวกและรวดเร็ว การส่งข้อมูลข่าวสารถึงบ้านไม่ว่าจะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเอกสารที่ส่งผ่านไปรษณีย์ จึงเป็นวิธีที่สะดวกและถึงมือลูกค้าให้ได้รับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 41) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอาจเป็น ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดทั้งส่วนการส่งเสริมการขายและส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดนั้นมีจุดประสงค์เพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ให้พึงพอใจ

2.5 ด้านบุคลากร ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อาจเป็นเพราะ ตัวแทน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

197

ประกันหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านประกันชีวิตนั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : 23) กล่าวว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ในข้อ ตัวแทนประกันชีวิตมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เป็นบริษัทที่อยู่ในเครือของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันทางการเงินที่น่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : 25) กล่าวว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะทางกายภาพ ในข้อ เป็นบริษัทที่อยู่ในเครือของธนาคารพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.7 ด้านกระบวนการ ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตในข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง เนื่องจากการมีระบบข้อมูลลูกค้าที่ครบถ้วนและถูกต้องนั้นจะทำให้กระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปได้ด้วยความรวดเร็วเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551 : 26) กล่าวว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ ในข้อ มีระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการทำประกันชีวิตกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจาก ความต้องการเป็นกระบวนการก่อนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เป็นวิธีการที่ผู้บริโภคทำการตัดสินใจซึ่งประกอบด้วยปัจจัยภายใน คือ แรงจูงใจ การรับรู้การเรียนรู้ บุคลิกภาพ และทัศนคติของผู้บริโภค ซึ่งจะสะท้อนถึงความต้องการ ความตระหนักในการที่มีสินค้าให้เลือกหลากหลายกิจกรรมที่ผู้บริโภคเข้ามาเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับข้อมูลที่มีอยู่หรือข้อมูลที่ฝ่ายผู้ผลิตให้มาและสุดท้ายคือการประเมินค่าของทางเลือกเหล่านั้น ส่วนปัจจัยทางการตลาดเป็นอิทธิพลจากตัวสินค้าและบริการที่ปรากฏในรูปของกิจกรรมที่เกิดจากส่วนผสมทางการตลาดที่บริษัทธุรกิจต้องการจะสื่อสารกับผู้บริโภคโดยการทำหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึง และชักจูงใจให้ผู้บริโภคซื้อและใช้สินค้าที่ผลิตจากบริษัทนั้น ๆ ให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้มากที่สุด





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

198

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตควรประชาสัมพันธ์หรือมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตให้มากขึ้น ในด้านของวัตถุประสงค์ด้านอื่น ๆ นอกจากการออมทรัพย์ ค่ารักษาพยาบาล หลักประกันกับครอบครัว ประโยชน์จากการลดหย่อนภาษี สะสมทรัพย์เมื่อเกษียณ แล้วการทำประกันยังมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ อีกมากมายเช่น เป็นทุนการศึกษาให้แก่บุตรธิดา เป็นต้น

1.2 ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านจำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปี บริษัทประกันชีวิตควรศึกษาข้อมูลด้านอัตราการตาย และคณิตศาสตร์ประกันภัยเพื่อให้มี จำนวนเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระได้ต่อปีที่ลดลงในบางกลุ่มอายุ และงดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิตที่หลากหลายมากขึ้นให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสถานการณ์ในปัจจุบัน

1.3 ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญกับการหักบัญชีธนาคาร เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า

1.4 ความต้องการในการทำประกันชีวิต ด้านงดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตควรกำหนดงดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิตที่หลากหลายมากขึ้นให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสถานการณ์ในปัจจุบัน

1.5 บริษัทประกันชีวิตควรมีการส่งเสริมการตลาดในแนวใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำประกันชีวิตมากขึ้น เช่น มีการโฆษณาที่ทำให้บริษัทประกันเป็นที่รู้จักมากขึ้น มีการมอบของที่ระลึก และมอบสิทธิพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้า เช่น ให้สิทธิพิเศษในการตรวจสอบสุขภาพประจำปีฟรี หรือมีการจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับลูกค้า

1.6 บริษัทประกันภัยควรมีการอบรมตัวแทนให้เป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องแบบประกัน มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ มีจรรยาบรรณ สุภาพอ่อนน้อม และคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้ามากที่สุด

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

199

- 2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันชีวิตในด้านอื่นๆ เช่น พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ซื้อประกันชีวิต กลยุทธ์ในการส่งเสริมการประกันชีวิต เป็นต้น
- 2.2 ควรมีการศึกษาความต้องการและการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการทำประกันชีวิต และการออมของประชาชนต่อไป