

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด ศึกษาความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำ เปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ตัดสินใจของลูกค้ำและความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 305 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test, F-test และ Correlation สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำ

ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 มีสถานภาพสมรส จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 งดการชำระเบี้ยประกันแบบรายปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และทุนประกันชีวิต 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด ในภาพรวมมีการตัดสินใจในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ และ

ด้านผลตอบแทน มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากทุกด้าน และส่วนด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง

3. ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด

ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ในภาพรวมมีความต้องการในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการชำระเบี้ยประกัน มีผลต่อความต้องการในระดับมากทุกด้าน

4. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า พบว่า

4.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4.2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน

4.3 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน

4.4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน

4.5 ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด แตกต่างกัน

4.6 ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4.7 ลูกค้าที่มีงวดการชำระเบี้ยประกันแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

4.8 ลูกค้าที่มีทุนประกันชีวิตประกันแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า พบว่า

5.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัดแตกต่างกัน

5.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัท กรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดไม่แตกต่างกัน

5.4 ลูกค้ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย เอกซ่าประกันชีวิต จำกัดแตกต่างกัน

5.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัดไม่แตกต่างกัน

5.6 ลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัดไม่แตกต่างกัน

5.7 ลูกค้ำที่มีงวดการชำระเบี้ยประกันแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดไม่แตกต่างกัน

5.8 ลูกค้ำที่มีทุนประกันชีวิตแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัท กรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดไม่แตกต่างกัน

6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดกับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดกับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย เอกซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับความต้องการทำประกัน ชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดในระดับต่ำมาก ส่วนด้านราคามีความสัมพันธ์กับ ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดในระดับต่ำมาก ส่วนด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัดในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการให้บริการ มี ความสัมพันธ์กับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดในระดับ ปานกลางถึงระดับต่ำ และส่วนด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความต้องการทำประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด ในภาพรวมมีการตัดสินใจในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการบริการ และด้านผลตอบแทน มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากทุกด้าน และส่วนด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนนมาลย์ กรวยสวัสดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลงานวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความสำคัญของปัจจัยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดมีระดับความสำคัญของปัจจัยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญใจ สงขะรัฐ (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการส่วนกลาง ผลงานวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตัวเอง ทัศนคติ คุณภาพพนักงาน สิทธิประโยชน์ และเบี้ยประกัน 2) ด้านความเชื่อมั่นในองค์กรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทขนาดใหญ่ (รายได้จากการรับประกันชีวิตปีละ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป) และจ่ายเงินตามสัญญา ไม่บิดพลิ้ว หรือไม่ประวิงเวลา 3) ด้านคุณภาพพนักงานตัวแทนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตที่ติดต่อได้ง่ายเมื่อต้องการใช้บริการ 4) ด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่มีระบบออนไลน์เพื่อการบริการ บริการชำระเบี้ยผ่านบัตรเครดิตหรือผ่านเครื่องเอทีเอ็มและมีการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว 5) ด้านความสะดวกของสถานที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ บริษัทที่มีสาขาจำนวนมาก สะดวกในการติดต่อใช้บริการได้ง่าย 6) ด้านสิทธิประโยชน์และเบี้ยประกันอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อใช้จ่ายในยามเกษียณอายุไม่ต้องจ่ายเงินสำรองไปก่อนในการเข้ารักษาพยาบาล และเป็นเงินช่วยเหลือยามเจ็บป่วยนอกเหนือจากที่ได้รับจากคั่นสังกัด

2. ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด ในภาพรวมมีความต้องการในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต และด้านงวดการชำระเบี้ยประกัน มีผลต่อความต้องการในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนัญญา โปราณานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตของอาจารย์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ผลงานวิจัยพบว่า ทศนคติของอาจารย์ที่มีต่อการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยด้านบริษัทพบว่า ความมั่นคงของบริษัทมีความสำคัญอันดับแรก 2) ปัจจัยด้านการบริการพบว่า ความรับผิดชอบของตัวแทน และบริษัท มีความสำคัญอันดับแรก และ 3) ปัจจัยด้านผลประโยชน์จากกรรมธรรม์ ปัจจัยที่สำคัญ คือ ความแม่นยำถูกต้องของการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และความเป็นธรรมของข้อตกลง และผลประโยชน์ที่ให้แก่ผู้ทำประกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมิตรา เวียงสงค์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าเหตุผลที่ประชาชน ตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท กรุงไทยแอกซ่า ขึ้นอยู่กับด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เบี้ยประกัน การจ่ายค่าสินไหมทดแทนและการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอกซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศรีวรรณสุข (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท เนชั่นไวด์ประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การทดสอบความคิดเห็นต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัทประกันชีวิตเนชั่นไวด์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ลูกค้าที่มีเพศและอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจการทำประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนแตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยแอกซ่าประกันชีวิต จำกัดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมิตรา เวียงสงค์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพของลูกค้าเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า บริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ที่มีเพศและอายุไม่แตกต่างกัน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่มีรายได้แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนทางบวกในระดับน้อย

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัดกับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด จำกั ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านราคามีความสัมพันธ์กับความ ต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด ในระดับต่ำมาก ส่วนด้านการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ และส่วนด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความ ต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญมาศ ศิริกิจวัฒนา (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลงานวิจัยพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิต มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทิศนคติต่อการประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับกลางกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการประกันชีวิตมีอิทธิพลสำคัญในการอธิบายค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด ของประชาชนในอำเภอพระนครศรีอยุธยา ได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้บริหารกับผู้เกี่ยวข้องของบริษัทควรคำนึงถึงความสามารถเปลี่ยนงวดชำระเบี้ยประกันได้ ควรปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ควรมีอัตราดอกเบี้ยประกันชีวิตหลายอัตราเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้และได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน และควรปรับปรุงรูปแบบของการประกันชีวิตใหม่ ๆ ที่สนองตอบความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

2. ด้านราคา ผู้บริหารกับผู้เกี่ยวข้องของบริษัทควรคำนึงถึงการเลือกวิธีชำระเบี้ยประกัน ได้หลายวิธี ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรปรับกลยุทธ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยลูกค้าอาจชำระผ่านตัวแทนได้ ตั้งศูนย์รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินได้ทันที ลูกค้าสามารถสอบถามยอดชำระได้ทันที มีประวัติลูกค้าที่สามารถตรวจสอบได้ และบริษัทควรหาวิธีการควบคุมตัวแทนให้การนำเงินมาส่งมอบให้กับบริษัทต่อไป ควรให้มีการชำระเบี้ยประกันของลูกค้ารวมทั้งการเสนอแบบประกันตามความจำเป็นของลูกค้าเป็นหลัก

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริหารกับผู้เกี่ยวข้องของบริษัทควรคำนึงถึงความรวดเร็วในการทำประกันชีวิต ควรให้ความสำคัญในชื่อเสียงของบริษัทเนื่องจากการลงทุนที่ลูกค้าต้องใช้เวลา และควรให้ความสำคัญต่อความเชื่อถือได้ของบริษัทกับลูกค้า

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริหารกับผู้เกี่ยวข้องของบริษัทควรคำนึงถึงการแจ้งข่าวสารให้แก่ผู้ทำประกันชีวิต โดยเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตเน้นให้ลูกค้าได้รับการบริการทั้งการขายและสอบถามปัญหาจากตัวแทน ควรเข้าใจหลักการประกันชีวิตของบริษัทตนเองอย่างลึกซึ้ง เพื่อจะได้สามารถอธิบายและจุดใจลูกค้าได้มากกว่าการตามตื้อ หรือพูดมากจนนำราคาถูกลงคุณภาพมีศิลปะในการพูด เมื่อลูกค้าบอกไม่ ก็ควรที่จะทิ้งระยะเวลาการเข้าพบสักระยะหนึ่ง

5. ด้านการบริการ ผู้บริหารกับผู้เกี่ยวข้องของบริษัทควรคำนึงถึงการบริการของตัวแทน ให้มีความเข้มข้นในเรื่องเทคนิคการจูงใจ การให้บริการเพื่อชักจูงให้ผู้ที่สนใจและเห็นความจำเป็นในการประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น ควรปลูกจิตสำนึกให้พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ตัวแทนของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

6. ด้านผลตอบแทน ผู้บริหารกับผู้เกี่ยวข้องของบริษัทควรคำนึงถึงสิทธิในการหยุดส่งเบี้ยประกันและให้มีความคุ้มครองตามวงเงินที่ส่งได้ ควรให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลและการคุ้มครองชีวิตเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าในพื้นที่อื่น ๆ
2. ควรมีการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจระหว่างพื้นที่ในเขตชุมชนเมือง กับพื้นที่ในเขตนอกชุมชนเมือง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างไร

3. ควรมีการวิจัยปัจจัยอื่น ๆ นอกจากการตัดสินใจ เช่น ความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังการจำหน่าย คุณภาพของพนักงานขายประกันที่มีผลต่อการตัดสินใจ เป็นต้น