



รูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสระแก้ว THE GUIDELINE MODEL FOR THE LIFE INSURANCE BUSINESS

วิชुरี สุขสำราญ¹, ขจรอรพรรณ พงศ์วิริทธิ์ธร^{2*}, วลัยลักษณ์ พันธุ์³, วิภาวรรณ พิสิฐเวช⁴ และ วีรพงษ์ สุทาวัน⁵

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น¹

คณะบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น^{2*,3,4}

ผู้รับผิดชอบบทความ* : tok2029@gmail.com

Wichuree Suksomran¹, Kajornatthapol Pongwiritthon^{2*}, Walailak Panturee³

Wipawan Pisitwej⁴ and Weeraphong Suthawan⁵

Student-Master's degree, Faculty of Business Administration, Northern College¹

Faculty of Business Administration, Northern College^{2*,3,4,5}

Corresponding author* : tok2029@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ ศึกษาพฤติกรรมและการความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว และเพื่อเสนอรูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และ ผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต จำนวน 5 คน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต และความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพทำการสกัดเนื้อหาเพื่อนำมาวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกประเภทการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการรักษาพยาบาลระยะยาว ที่ซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุน

Received: 24 January 2024

Revised: 8 May 2024

Accepted: 10 May 2024

Online publication date: 29 June 2024



สำหรับการจัดการหลังเสียชีวิต ส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตเมื่อมีรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่สนใจ และตรงกับความต้องการ และซื้อเมื่อรู้สึกกว่าตัวเองไม่ปลอดภัยจากการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งจะซื้อประกันชีวิตจากตัวแทนขายประกันชีวิต เพราะได้รับข่าวสารจากจากตัวแทนขายประกัน ผู้มีส่วนร่วมในการซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นบุคคลในครอบครัว และมีช่องทางชำระเบี้ยประกันโดยชำระที่ธนาคาร นอกจากนี้ยังชำระที่บริษัท ตลอดจนชำระผ่านตัวแทนขายอีกด้วย

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว ความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ด้านความคุ้มครองและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิต รองลงมาคือ ด้านการลดหย่อนภาษี ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต และด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิต ตามลำดับ

3. รูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

ด้านความรู้เชิงบวกของการประกันชีวิต ควรมีการจัดโครงการจัดให้ความรู้แก่ประชาชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันชีวิต และจัดทำคู่มือการออมทรัพย์ด้วยการประกันชีวิตซึ่งให้ผลตอบแทนดี มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต ควรมีการฝึกอบรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีประกันชีวิตและความจำเป็นในการซื้อมากกว่าการเร่งรีบเพื่อประโยชน์ในการขายของตนเอง และมีการสอดแทรกความคิดทั้งผลดีและผลเสียให้แก่ลูกค้าในการเปิดและปิดการขาย โดยแสดงออกถึงความรู้ ความจริงใจในการขาย โดยจัดทำคู่มือการขายประกันชีวิตซึ่งรวบรวมวิธีการให้บริการต่างๆ ในการอบรมพนักงานใหม่ และจัดทำคู่มือการให้บริการของกรมการประกันภัย วิธีการซื้อประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความจำเป็น

ด้านความคุ้มครองและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิต ควรมีการอบรมพนักงานให้เข้าใจเรื่องระบบการขายความคุ้มครองและผลตอบแทนที่ครอบคลุมในเรื่องประกันให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง และจัดทำรูปแบบความคุ้มครองโดยแยกประเภทของแบบประกันชีวิต อย่าให้มีการสับสนในแบบที่คล้ายกัน และมีการอบรมพนักงานให้เข้าใจเรื่องแบบประกันชีวิตและผลตอบแทนที่ได้รับอย่างถ่องแท้ ก่อนที่จะนำไปขายให้ลูกค้า ตลอดจนจัดการเปลี่ยนแปลงและตรวจสอบระบบการดำเนินงานของตัวแทนประกันชีวิตอย่างเข้มงวด สม่ำเสมอ

ด้านการลดหย่อนภาษี ควรจัดทำรายการลดหย่อนภาษีตามอัตราเบี้ยประกัน โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นเป็นมาตรฐานของการลดหย่อนภาษีของกรมสรรพากรที่สามารถนำไปใช้ลดหย่อนได้



จริง และมีการอบรมให้ตัวแทนทำ ความเข้าใจถึงประเภทของการลดหย่อนภาษี และสามารถนำไปอธิบายให้ลูกค้าทราบในเรื่องดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนจัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขาย และมาตรฐานในการให้บริการประกันชีวิต ราคาเบี้ยประกันภัย รายละเอียดและเงื่อนไข ผลตอบแทนที่ชัดเจน

คำสำคัญ : รูปแบบ / แนวทาง / ธุรกิจประกันชีวิต

Abstract

The objective of this research is to scrutinize the attitudes and behaviors of individuals toward the operational framework of the life insurance industry in Sa Kaeo Province, aiming to propose a model for augmenting life insurance business operations in the area. The research sample comprises residents aged 25 years and older from Sa Kaeo Province, totaling 400 individuals, alongside insights from 5 experts in the life insurance domain. Research instruments employed encompassed a questionnaire gauging attitudes toward life insurance purchasing behavior and perspectives on the industry's operational structure, in addition to semi-structured interviews delving into practices within the life insurance sector. Quantitative data analysis was executed utilizing pre-existing software to scrutinize frequencies, percentages, averages, and standard deviations, while qualitative data underwent content analysis.

Key findings from the research included:

1. Life Insurance Purchasing Behavior: A predominant proportion of respondents favored investing in life insurance. The principal motive behind procuring life insurance was to utilize it as capital for long-term medical treatment and post-death management planning. Respondents often opted for life insurance policies that piqued their interest and aligned with their requirements, particularly when grappling with insecurities in their daily lives or employment. Life insurance agents assumed a pivotal role in furnishing information and swaying purchase decisions. Family members emerged as the most frequent purchasers of life



insurance, with insurance premiums predominantly remitted via banks, corporations, and agents.

2. Public Sentiments Regarding the Life Insurance Business Model: Overall, sentiments regarding the life insurance business model in Sa Kaeo Province were rated highly. Aspects such as protection and life insurance returns garnered the highest ratings, trailed by tax deductions, the proficiency of life insurance agents, and favorable attitudes toward life insurance.

3. Recommendations for Enhancing the Life Insurance Business Model: To foster positive sentiments toward life insurance, companies ought to undertake initiatives to communicate the significance of life insurance, devise manuals for lucrative life insurance savings, and concentrate on efficacious advertising and promotional endeavors. Concerning the proficiency of life insurance agents, training programs should underscore the importance of life insurance and the imperative nature of its acquisition. Agents should dispense balanced information to clients and exude expertise and sincerity during transactions. Manuals elucidating life insurance sales strategies should be crafted for new recruits. In relation to protection and life insurance returns, companies should equip employees with adeptness in explicating the sales mechanism effectively, categorizing life insurance variants, and meticulously overseeing and evaluating the performance of life insurance agents. With regard to tax deductions, companies should furnish clientele with a compendium of tax deductions predicated on premium ratings, train agents on various tax deduction types, and lucidly articulate sales promotion models and standards for life insurance services and premium rates, inclusive of return particulars and stipulations.

Keywords: Model / Guidelines / Life Insurance Business

บทนำ

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอนและความเสี่ยงซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ เช่น อุบัติเหตุการเจ็บป่วย ภัยธรรมชาติการเปลี่ยนแปลง



ของสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน เป็นต้น และเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วย่อมสร้างความเสียหายต่อบุคคลที่ประสบเหตุและครอบครัวที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือปัญหาในการดำรงชีวิตอยู่ เช่น เมื่อมีสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วยและต้องได้รับการรักษา ซึ่งค่ารักษาพยาบาล ในปัจจุบันนั้นค่อนข้างสูงมากและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในทุกๆ ปี ทำให้ครอบครัวต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ในการรักษาพยาบาล หรือถ้าหัวหน้าครอบครัว ซึ่งเป็นผู้มีรายได้สูญเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ สมาชิกในครอบครัวนั้นก็ต้องประสบกับปัญหาอย่างมากในการดำรงชีวิตอยู่ต่อไป ซึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย (ศิริโรจน์ วงศ์กระจ่าง. 2554)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้จัดทำแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559-2563) ได้กำหนดเป้าหมายหลักที่ต้องการมุ่งเน้นให้ “ระบบประกันภัยไทยเติบโตอย่างยั่งยืนและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน” ทั้งนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมประกันภัย เพื่อให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคง แข็งแรงทางการเงิน มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจของประชาชน โดยการเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการระดับ มาตรฐานการดำเนินธุรกิจประกันภัยยกระดับพฤติกรรมทางตลาดของระบบประกันภัย ธุรกิจประกันภัยมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมประเทศ เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงและช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเสียหาย ทางการเงินจากความเสียหายต่างๆ ให้กับบุคคล ครอบครัวและธุรกิจการค้าลงทุนทุกสาขาช่วยแบ่งเบาภาระงบประมาณรัฐบาลในด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบภัย นอกจากนี้ธุรกิจประกันภัยยังเป็นสถาบันระดมเงินออมจากภาคครัวเรือนภายในต่างประเทศ นับเป็นเงินออมระยะยาวที่สามารถนำมาจัดสรรลงทุน ในธุรกิจอื่นๆ ได้อย่างกว้างขวางเป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นแหล่งเงินออมที่มาจาก การขยายตัวและการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมการประกันภัย. 2554)

“การประกันชีวิต” เป็นวิธีการชดใช้ความสูญเสียอันเนื่องมาจากความสูญเสียในด้านของรายได้ซึ่งเกิดจากการเสียชีวิต หรือทุพพลภาพของผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวทำให้บุคคลผู้ประสบปัญหาได้รับการชดใช้เงินจำนวนหนึ่ง ซึ่งการประกันชีวิตทำกันในรูปสัญญาที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพและการสูญเสียรายได้ในยามชรา เพื่อให้สามารถเผชิญกับภัยนั้นได้และผู้ประสบภัยไม่ต้องรับเคราะห์กรรมแต่ผู้เดียว โดยเมื่อบุคคลใดที่ต้องประสบภัยนั้นได้และผู้ประสบภัยไม่ต้องรับเคราะห์กรรมแต่ผู้เดียว โดยเมื่อบุคคลใดก็ต้องประสบภัยต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะได้รับเงินช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและ



ครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย ซึ่งประกันชีวิตถือได้ว่าเป็นการเก็บสะสมเงินจำนวนหนึ่งไว้ใช้ในยามจำเป็นในรูปของเงินออม ดูจะเป็นทางออกที่ดีและความอุ่นใจที่ประชาชนมีการเตรียมความพร้อมไว้สำหรับตนเองและครอบครัว อีกทางหนึ่งในการสร้างหลักประกันภัยที่มั่นคงให้กับชีวิต เพื่อป้องกันความเสี่ยงอันเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมายที่จะเกิดขึ้นสำหรับชีวิต เพราะเราจะพบว่าในวัฏจักรชีวิตของคนที่หลีกเลี่ยงการเกิด แก่ เจ็บ และตายไม่ได้ และถ้าหากเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพในระหว่างทางที่ไม่สามารถทำงานได้ และรายได้ที่มีก็จะไม่เพียงพอ ไม่มีทางที่จะป้องกันหรือบรรเทาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับครอบครัวหรือแม้กระทั่งกรณีต้องออกจากงานเมื่อครบเกษียณอายุ เงินจำนวนนี้สามารถช่วยพยุงฐานะให้เกิดแก่ครอบครัวได้ ซึ่งการสร้างหลักประกันเหล่านี้ ต่อมาได้มีการคิดค้นการพัฒนาในรูปแบบและเงื่อนไขต่าง ๆ จนสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนได้จนเสมือนหนึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นซึ่งทุกคนไม่ควรมองข้าม และนับวันการประกันชีวิตจะมีบทบาทและความสำคัญเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งไม่สามารถกำหนดทิศทางหรือคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคตได้ การเตรียมความพร้อมโดยการสร้างความมั่นคงให้ตนเองและครอบครัวด้วยการประกันชีวิต จึงเป็นแนวทางหนึ่งของการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน (กรมการประกันภัย, 2560)

จังหวัดสระแก้ว ได้มีการออกประกาศเรื่อง การจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจการประกันชีวิตและการประกันภัยขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2572 จนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลา 84 ปี ที่การประกันชีวิตได้เข้าสู่การเป็นหลักประกันความมั่นคงให้กับชีวิตของคนไทย โดยเฉพาะระยะเวลาที่ผ่านมาธุรกิจประกันชีวิตได้พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ พัฒนาศักยภาพให้บริการตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพด้านช่องทางการจำหน่าย เพื่อให้การประกันชีวิตมีความสอดคล้องกับชีวิตและรองรับสภาพเศรษฐกิจสังคมของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการทำประกันชีวิต คณะกรรมการจัดงานวันประกันชีวิตแห่งชาติ ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือ คปภ. สมาคมประกันชีวิตไทย และสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน จึงได้กำหนดให้วันที่ 31 กรกฎาคม ของทุกปี เป็นวันประกันชีวิตแห่งชาติ โดยการมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ และรณรงค์ส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง จากสถิติในปี ๒๕๕๕ พบว่า จังหวัดสระแก้ว มีอัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจประกันภัยในสัดส่วนที่สูงขึ้นมาก (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสระแก้ว, 2556)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในจังหวัดสระแก้ว เพื่อกำหนดรูปแบบและแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้สอดคล้องกับความ



ต้องการของประชาชน ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต ให้มีความยั่งยืน เป็นที่น่าเชื่อถือแก่ประชาชน และสามารถนำข้อมูลที่ได้สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ที่มีความเหมาะสมกับธุรกิจประกันภัยและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ช่วยลดความเสี่ยงภัยต่างๆ ให้แก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อเสนอรูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป โดยไม่ทราบจำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ทราบแต่ว่ามีจำนวนมากโดยสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.40 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5% (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คนผู้ให้ข้อมูลในเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต คือ ผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตจำนวน 5 คน โดยเป็นผู้บริหารหน่วยของตัวแทนประกันชีวิต มีอายุงานด้านการประกันชีวิตตั้งแต่ 10 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) มีประเด็นดังนี้

- 1) ประเภทของประกันชีวิตที่เคยซื้อ 2) สาเหตุที่ซื้อประกันชีวิต 3) ซื้อประกันชีวิตเมื่อใด 4) ซื้อ



ประกันชีวิตจากที่ไหน 5) แหล่งข้อมูลการประกันชีวิต 6) ผู้มีส่วนร่วมในการซื้อประกันชีวิต 7) ช่องทางการชำระเบี้ยประกัน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิต 2) ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต 3) ด้านความคุ้มค่าและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิต 4) ด้านการลดหย่อนภาษี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบปลายเปิด (Open – ended Form)

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลรูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interviews) ซึ่งประเด็นการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิต 2) ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต 3) ด้านความคุ้มค่าและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิต 4) ด้านการลดหย่อนภาษี

โดยนำแบบสอบถามที่จัดทำสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย โดยเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ขึ้นไป ซึ่งการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.943 ถือว่ายอมรับได้ สามารถเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้วและการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งออกได้ 2 วิธี ดังนี้ 1) แบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มีการซื้อประกันชีวิต โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ ในงานนิทรรศการส่งเสริมและให้คำปรึกษาการประกัย จังหวัดสระแก้ว 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.20 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70

2. ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกประเภทการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการรักษาพยาบาลระยะยาว ที่ซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการจัดการหลังเสียชีวิต ส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตเมื่อมีรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่สนใจและตรงกับความ ต้องการ และซื้อเมื่อรู้สึกว่าคุณภาพตัวเองไม่ปลอดภัยจากการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งจะซื้อประกันชีวิตจากตัวแทนขายประกันชีวิต เพราะได้รับข่าวสารจากจากตัวแทนขายประกัน ผู้มีส่วนร่วมในการซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นบุคคลในครอบครัว และมีช่องทางการชำระเบี้ยประกันโดยชำระที่ธนาคาร นอกจากนี้ยังชำระที่บริษัท ตลอดจนชำระผ่านตัวแทนขายอีกด้วย

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว พบว่า ความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ด้านความคุ้มครองและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิต รองลงมาคือ ด้านการลดหย่อนภาษี ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต และด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิต ตามลำดับ

3.1 ด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว ด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ การประกันชีวิตสามารถใช้เป็นหลักประกันอย่างหนึ่ง รองลงมาคือ การประกันชีวิตสามารถสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว และธุรกิจประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญต่อการระดมเงินออมในระยะยาว ตามลำดับ

3.2 ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก



6 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ในเรื่องการประกันชีวิตและพูดแนะนำแบบประกันที่เหมาะสมกับท่าน รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถพูดแนะนำท่านเกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด และตัวแทนประกันชีวิตสามารถตอบคำถามทุกคำถามอย่างละเอียด ตามลำดับ

3.3 ด้านความคุ้มครองและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว ด้านความคุ้มครองและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายความคุ้มครองและผลตอบแทนที่จะได้รับเมื่อทำประกันชีวิตได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายประเภทของความคุ้มครองและผลตอบแทนในแต่ละแบบที่จะได้รับจากการทำประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายหลักการและรายละเอียดในการคุ้มครองและผลตอบแทนผู้เอาประกันชีวิตให้เห็นชัดเจน ตามลำดับ

3.4 ด้านการลดหย่อนภาษี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้ว ด้านการลดหย่อนภาษีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการลดหย่อนภาษีที่ทางรัฐบาลยังเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายประเภทของการลดหย่อนภาษีที่จะได้รับจากการทำประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายหลักการลดหย่อนภาษีในการทำประกันชีวิต ที่จะได้รับเมื่อทำประกันชีวิตได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

4. รูปแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิต

1) ควรมีการจัดโครงการจัดให้ความรู้แก่ประชาชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันชีวิต

2) ควรจัดทำคู่มือการออมทรัพย์ด้วยการประกันชีวิตซึ่งให้ผลตอบแทนดี มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

4.2 ด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต

1) ควรมีการฝึกอบรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีประกันชีวิตและความจำเป็นในการซื้อ มากกว่าการเร่งเร้าเพื่อประโยชน์ในการขายของตนเอง



2) ควรมีการสอดแทรกความคิดทั้งผลดีและผลเสียให้แก่ลูกค้าในการเปิดและปิดการขาย โดยแสดงออกถึงความรู้ ความจริงใจในการขาย โดยจัดทำคู่มือการขายประกันชีวิตซึ่งรวบรวมวิธีการให้บริการต่างๆ ในการอบรมพนักงานใหม่

3) ควรจัดทำ คู่มือการให้บริการของกรมการประกันภัย วิธีการซื้อประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความจำเป็น

4.3 ด้านความคุ้มครองและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิต

1) ควรมีการอบรมพนักงานให้เข้าใจเรื่องระบบการขายความคุ้มครองและผลตอบแทนที่ครอบคลุมในเรื่องประกันให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง

2) ควรจัดทำรูปแบบความคุ้มครองโดยแยกประเภทของแบบประกันชีวิต อย่าย่าให้มีการสับสนในแบบที่คล้ายกัน และมีการอบรมพนักงานให้เข้าใจเรื่องแบบประกันชีวิตและผลตอบแทนที่ได้รับอย่างถ่องแท้ ก่อนที่จะนำไปขายให้ลูกค้า

3) ควรจัดการเปลี่ยนแปลงและตรวจสอบระบบการดำเนินงานของตัวแทนประกันชีวิตอย่างเข้มงวด สม่ำเสมอ

4.4 ด้านการลดหย่อนภาษี

1) ควรจัดทำรายการลดหย่อนภาษีตามอัตราเบี้ยประกัน โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นเป็นมาตรฐานของการลดหย่อนภาษีของกรมสรรพากรที่สามารถนำไปใช้ลดหย่อนได้จริง

2) ควรมีการอบรมให้ตัวแทนทำ ความเข้าใจถึงประเภทของการลดหย่อนภาษี และสามารถนำไปอธิบายให้ลูกค้าทราบในเรื่องดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง

3) ควรจัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขาย และมาตรฐานในการให้บริการประกันชีวิต ราคาเบี้ยประกันภัย รายละเอียดและเงื่อนไขผลตอบแทนที่ชัดเจน

สรุปรูปแบบและแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสระแก้ว ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 รูปแบบและแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดสระแก้ว

อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกประเภทการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ รองลงมาคือ การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ การประกันชีวิตแบบเงินได้ และการประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการรักษาพยาบาลระยะยาว รองลงมาคือ ซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการดำรงชีพของครอบครัว ส่วนที่ซื้อประกันชีวิตเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการจัดการหลังเสียชีวิต ส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตเมื่อมีรูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่สนใจและตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ ซื้อเมื่อมีคนชักชวนให้ซื้อ และซื้อเมื่อรู้สึกกว่าตัวเองไม่ปลอดภัยจากการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน ตลอดจนซื้อเมื่อเจ็บป่วย ส่วนใหญ่ซื้อประกันชีวิตจากตัวแทนขายประกัน



ชีวิต รองลงมาคือ ซื้อประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิต และซื้อประกันชีวิตจากธนาคาร โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากแหล่งข้อมูลการประกันชีวิตจากตัวแทนขายประกัน รองลงมาคือ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้เป็นแหล่งข้อมูลจากเพื่อน/ญาติพี่น้อง จากสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ/ใบปลิว และวิทยุ ผู้มีส่วนร่วมในการซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นบุคคลในครอบครัว รองลงมาคือ พนักงาน/ตัวแทนขายประกันชีวิต ญาติ และเพื่อน และมีช่องทางการชำระเบี้ยประกันโดยชำระที่ธนาคาร รองลงมาคือ ชำระทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส และชำระทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังชำระที่บริษัท ตลอดจนชำระผ่านตัวแทนขาย ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริโรจน์ วงศ์กระจำง (2554) ศึกษาพฤติกรรมการทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตจำนวน 86 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ทำประกันชีวิตกับบริษัท เอ.ไอ.เอ เลือกทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 1 กรมธรรม์เลือกทำประกันชีวิตที่ให้ระยะเวลา ความคุ้มครอง 16 - 20 ปีและผู้แนะนำหรือชักชวนให้ทำประกันชีวิต จากการศึกษาปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิต และครอบครัว สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ประกันชีวิต มีเงื่อนไขสัญญาและระยะเวลาผูกพันไม่เหมาะสม ประกันชีวิตไม่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า การออมทรัพย์ในรูปแบบอื่น ค่าเบี้ยประกันชีวิตไม่เหมาะสมกับ ผลประโยชน์ที่ได้รับ และบริษัทและตัวแทนประกันชีวิต

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในเขตจังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านความรู้สึกเชิงบวกของการประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การประกันชีวิตสามารถใช้เป็นหลักประกันอย่างหนึ่ง รองลงมาคือ การประกันชีวิตสามารถสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว และธุรกิจประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญต่อการระดมเงินออมในระยะยาวตามลำดับ ในด้านความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ในเรื่องการประกันชีวิตและพูดแนะนำแบบประกันที่เหมาะสมกับท่าน รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถพูดแนะนำท่านเกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด และตัวแทนประกันชีวิตสามารถตอบคำถามทุกคำถามอย่างละเอียด ตามลำดับ และด้านความคุ้มครองและผลตอบแทนในการทำประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายความคุ้มครองและผลตอบแทนที่จะได้รับเมื่อทำประกันชีวิตได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายประเภทของความคุ้มครองและผลตอบแทนในแต่ละแบบที่จะได้รับจากการทำประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายหลักการและรายละเอียดในการคุ้มครองและผลตอบแทนผู้เอาประกันชีวิตให้เห็นชัดเจน ตามลำดับ นอกจากนี้

ด้านการลดหย่อนภาษีอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการลดหย่อนภาษีที่ทางรัฐบาลยังเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายประเภทของการลดหย่อนภาษีที่จะได้รับจากการทำประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายหลักการลดหย่อนภาษีในการทำประกันชีวิต ที่จะได้รับเมื่อทำประกันชีวิตได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนีย์ ศรีภักถยา (2554) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคยังไม่ได้ทำประกันชีวิต ส่วนใหญ่ คือ เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและเป็นหลักประกันให้ครอบครัวและคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตเพียงพอหวังค่าคอมมิชชั่น และทำงานเป็นงานอดิเรกแล้ว ไม่มีเวลามารับบริการหลังการขาย และอีกส่วนหนึ่ง สาเหตุที่ยังไม่ได้ตัดสินใจทำประกันชีวิต ส่วนใหญ่ไม่มีเงินเดือนเหลือพอจ่ายเบี้ยประกันชีวิตและความคิดเห็นของผู้บริโภคที่เคยทำประกันชีวิตแล้ว ส่วนใหญ่คิดว่าต้องสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ตัวแทนประกันชีวิตจนเกิดแนวคิดและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เช่น การนำเสนอการประกันที่ชัดเจน การสร้าง Mind Mapping ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ เป็นต้น
2. ควรมีการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานแก่ตัวแทนประกันชีวิตใหม่อย่างจริงจังและทบทวนทักษะการปฏิบัติงานแก่พนักงานทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกทักษะการนำเสนอ การพูด เพื่อให้เห็นภาพสะท้อนผลลัพธ์ของการประกันชีวิตและการผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต เป็นต้น
3. ควรมีการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริการ เช่น มีการระดมความคิดเห็นในการออกแบบงานบริการของการประกันชีวิต เพื่อให้เขามีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรของตัวแทนและผู้บริหาร องค์กรการประกันชีวิต เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยรูปแบบการให้บริการของบริษัทประกันชีวิตแนวหลักในสถานประกอบการประเภทเดียวกัน เนื่องจากมีขั้นตอนการให้บริการที่คล้ายคลึงกันหรือเหมือนกัน จะทำให้สามารถค้นหาประเด็นปัญหา สาเหตุการให้บริการ และแนวทางแก้ไขการให้บริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น



2. ควรมีการนำแนวทางการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ในเขตจังหวัดสระแก้ว จากการวิจัยครั้งนี้ไปทดลองใช้ และปรับปรุง แก้ไข เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการของบริษัทประกันชีวิตทุกระดับในประเทศสู่มาตรฐานเดียวกัน

บรรณานุกรม

- ทัศนีย์ ศรีกัลยา. (2554). **ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต**. กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเงิน และการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **หลักการวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาสน.
- ศิริโรจน์ วงศ์กระจ่าง. (2554). **ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของข้าราชการในเขตอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่**. สารนิพนธ์ปริญญา, หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมการประกันภัย. (2560). **การประกันชีวิต**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.oic.or.th/th/consumer/>. เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2566.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสระแก้ว. (2556). **ผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้วเปิดงานวันประกันชีวิตแห่งชาติ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://pr.prd.go.th/tak/ewt_news.php?nid =975&filename=younew. เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2566.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- O'Keefe & Berger. (1997). **Self-management for college students: The ABC approach**. New York: Partridge Hill.
- Schiffman & Kanuk. (1994). **Consumer Behavior**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Watson. (1976). **Behavior: An introduction to comparative behavior**. New York: McGraw-Hill.