

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย แอ็กซา
จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**The Influencing Factors of Decision Making in Selecting KrungthaiAxa
Insurance Public Company Limited (Thailand) in Hat Yai
Municipality, Songkhla Province**

อุสมาน ฮะบีบุรร่าห์มาน^{1*} นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว² พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์³ ศรีญลักษณ์ เทพวารินทร์⁴
จิตกรี บุญโชติ⁵

Usman Habiburrahman¹ Niwat Sawatkaew², Pornchai Likithumrod³, Sarunluck Thepwarin⁴, Jitkree Boonchot⁵

¹นักศึกษาระดับปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา²ดร. , อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา³รองศาสตราจารย์,
อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา
⁴ดร. , อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา⁵ อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ABSTRACT

The purposes of this study are to investigate and analyze the decision making and those factors which influenceona selection to the Thailand AXA Life Insurance Public Company Limited (Thailand) in Hat Yai, Songkhla Province.The population consisted of 384 people who 20-60 years of age livingin Hat Yai municipality, Songkhla. The numbers of sample sizein this study are assigned by using the Table of Krejcie and Morgan and employed Simple Random Sampling.

The quantitative research through the distribution of questionnaires were employed in this study. The statistical procedures of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffe's method were employed to analyze the obtained data. The findings are as follows:

I. Respondents' decision making toward overall influential factors in selecting tothe Thailand AXA Insurance Company Limited (Thailand) in Hat Yai City Municipality appeared at a high level. The results by factorial aspects were shown that product package (insurance package), benefit of insurances, company's reputation and stability, service's of sales agents, and channel of payment exhibited at high level.

II. Respondents' decision makingwho differed in demographical of age, monthly income, and congenital diseases exhibited statistically insignificantly difference level of .05. Whereas, respondentswho differed in demographical of level of education and career were found at a statistically significant at the .05 level

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย แอชชา จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นประเภทการวิจัยในลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 20 – 60 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 90,649 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan ได้จำนวนตัวอย่าง 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประวัติการมีโรคประจำตัว เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test และเมื่อพบความแตกต่างจึงนำไปเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย แอชชา จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจฯ ในด้านผลิตภัณฑ์(รูปแบบกรมธรรม์) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกัน ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการตัวแทนขายประกัน และด้านวิธีการชำระเบี้ยประกัน กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันกับบริษัท กรุงไทย แอชชา จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

2. เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประวัติการมีโรคประจำตัวที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันโดยภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทนำ

ในปัจจุบันการดำรงชีวิตของมนุษย์ ล้วนแต่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประกอบกับนิสัยของมนุษย์ที่มักจะทำทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตัวเอง และความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องต่างๆเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตนเองปรารถนาและพวกพ้อง พี่น้อง คนในครอบครัวปรารถนา จึงมีปัญหามากๆเกิดขึ้นตามมา ไม่ว่าจะเป็นภัยอันตรายที่เกิดจากการกระทำของตนเองและภัยอันตรายที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม การเกิดโรคระบาด การก่อการร้าย อุบัติเหตุต่างๆ ซึ่งในบางครั้งอาจจะมีการป้องกันไว้หรือสามารถหลบเลี่ยงได้ แต่บางครั้งก็ไม่สามารถที่จะป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งเหตุการณ์ต่างๆดังกล่าวนี้ไม่สามารถคาดการณ์ได้เลยว่าเหตุการณ์ร้ายดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อใดและจะจบลงในเวลาใด ดังนั้นมนุษย์จึงได้หาหนทางที่จะมาแบ่งเบาภาระในปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นก็จะสามารถหาทางแก้ไขหรือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายต่างๆได้ ไม่มากก็น้อย ซึ่งหากไม่มีหนทางแก้ไขก็อาจจะทำให้ครอบครัวเกิดปัญหาเดือดร้อน หรือทำให้ครอบครัวขาดแคลนรายได้ในส่วนที่พึงจะได้รับไป ดังนั้นจึงได้มีกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งได้รวมตัวกันเพื่อเข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระ เมื่อมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้เกิดเหตุการณ์ที่คิดคาดต่างๆเกิดขึ้น จึงได้ก่อให้เกิด “ธุรกิจประกันภัย” ขึ้นมา

ธุรกิจประกันภัย เป็นธุรกิจที่รับประกันความเสี่ยงภัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุ ทำให้ได้รับอันตรายทางด้านร่างกาย หรือภัยที่เกิดจากการระบาดของโรค หรือภัยที่เกิดจากธรรมชาติ ที่อาจก่อให้เกิดการ

สูญเสียชีวิตและทรัพย์สินได้ โดยการถือหลักกระจายความเสี่ยงซึ่งต้องมีการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม ธุรกิจ ประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก และยังถือเป็นสถาบันการเงินที่มีศักยภาพสูงในการระดมเงินออมภายในภาคครัวเรือนในประเทศ และธุรกิจประกันภัยยังช่วยสร้างความมั่นคงพื้นฐาน แก่บุคคล ครอบครัวและธุรกิจ รัฐบาลจึงได้มีการส่งเสริมและใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ให้กับประชาชน ธุรกิจประกันภัยจึงถือเป็นเครื่องมือในการวางแผนความไม่แน่นอนของชีวิตอย่างหนึ่งได้ ปัจจุบัน สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก จึงส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยจึงทำให้พบกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ขึ้น ได้มีนักลงทุนชาวต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุนในประเทศมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจประกันภัยของประเทศ ต้องมีการ ปรับปรุงและพัฒนาทั้งด้านของทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีและกรรมวิธีใหม่ๆ ที่เข้ากับยุคและสมัยในปัจจุบัน เพื่อให้ตรงและ เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคและสภาวะเศรษฐกิจ รวมทั้งยังต้องเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อที่จะ สามารถให้บริการได้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นการยกระดับธุรกิจประกันภัยก้าวเข้าสู่มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับจากสาธารณชนมากขึ้น

ตามที่มีบันทึกสถิติเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศได้เข้ามาดำเนินกิจการ ใน ประเทศไทย ตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งพระองค์ได้มีรับสั่งเมื่อครั้งติดต่อซื้อ เครื่องพิมพ์ดีดจากต่างประเทศว่าควรประกันการขนส่งระหว่างเดินทาง ในเรือด้วยนอกจากนั้นยังมีเอกสารและ หนังสือพิมพ์ในสมัยรัชกาลที่ 5 ปรากฏอยู่ทั่วไปในขณะนั้น ทำให้ทราบว่า “การประกันชีวิต” ได้เป็นที่รู้จักกันแล้ว เช่นกัน โดยมีการยืนยันว่าหลังจากที่รัชกาลที่ 5 เสด็จกลับจากการเสด็จประพาสประเทศอินเดียไม่นานนัก ทาง อังกฤษได้จัดส่งคณะทูตการพาณิชย์ประเทศไทยเพื่อเข้าเฝ้าขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตขยายกิจการค้าบาง ประเภท ในการพาณิชย์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ในครั้งนี้สมเด็จพระบรมมหาศรีสุริยวงศ์ เอกอัครราชทูตเสนาบดี เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่คอยต้อนรับคณะทูต ในระยะเวลาเดียวกันนั่นเอง “บริษัท อีสเอเชียติก จำกัด” ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ เป็นตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท เอกวิคิตาเบิล ประกันภัยแห่งกรุงลอนดอน ผู้จัดการของบริษัท อีสเอเชียติก จำกัด จึงได้ขอร้องให้คณะทูต นำเรื่องขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกอบธุรกิจในประเทศไทย โดย รับประกันชีวิตคนไทยและคนต่างชาติที่เข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภาร

ดังนั้น จึงถือได้ว่าการประกันชีวิตในประเทศไทย ได้เริ่มขึ้นในสมัยแผ่นดินของสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว โดยมีสมเด็จพระยามหาศรีสุริยวงศ์เป็นคนแรกที่ทำประกันชีวิต ต่อจากนั้นก็มียุทธบริษัทประกันชีวิต ประกันภัย ของต่างประเทศเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยอีกหลายบริษัท จนกระทั่งสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดขึ้น บริษัทต่างๆ ของชาวต่างประเทศก็เลิกกิจการไป ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยเข้าร่วมกับประเทศญี่ปุ่นเพื่อทำ สงครามโลก ในขณะที่บริษัทที่เข้าตั้งในประเทศไทยส่วนใหญ่ก็เป็นประเทศคู่สงคราม จึงได้เลิกกิจการไป ประชาชนต้องสูญเสียเงินโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนใดๆ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมาย ว่าด้วยสงครามระหว่างประเทศ นิติกรรมที่ทำให้จึงตกเป็น “โมฆะ” ทำให้ประชาชนเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก

บริษัท กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อ 12 มิถุนายน 2540 มีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 500 ล้านบาท ที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่าง บมจ.ธนาคารกรุงไทย และได้มีการเติบโตอย่างยอดเยี่ยมและการ บริหารจัดการทางการเงินอย่างแข็งแกร่ง ทำให้บริษัทสามารถชำระหนี้สินที่มีอยู่มากกว่า 1 พันล้านบาท ได้ทั้งหมด ในปี 2551 อีกทั้งสามารถจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นในปี 2552 ด้วย สำหรับยอดขายภายใน 2 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ

สามารถทำยอดขายได้เป็นสองเท่าและมีมูลค่าธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นเป็น 4 เท่าภายในระยะเวลา 2 ปี และต่อมาผลตอบแทนรวมจากการลงทุนในปี 2554 นั้นต่ำกว่าผลตอบแทนที่ทำได้ในปี 2553 เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยโดยรวมอยู่ในระดับต่ำส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากการลงทุนในตราสารหนี้ในปี 2554 ต่ำกว่าปีก่อนหน้า ในทางตรงกันข้าม การลดลงของอัตราดอกเบี้ยส่งผลให้บริษัทมีกำไรจากมูลค่าที่เพิ่มขึ้นของพันธบัตร ส่งผลให้ผลตอบแทนจากการลงทุนในพันธบัตรอยู่ที่ร้อยละ 6.5 ตามที่ตลาดหุ้นไทยปรับตัวลดลงเล็กน้อยในปี 2554 โดยดัชนีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปรับลดลงร้อยละ 0.7 อย่างไรก็ตาม ผลตอบแทนของกรุงไทย-แอกซ่า จากการลงทุนในหุ้น สำหรับปี 2554 คิดเป็นร้อยละ 3.2 ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมาจากเงินปันผลรับเงินสดและเงินฝากระยะสั้น ให้ผลตอบแทนร้อยละ 2.9 ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำของธนาคาร แต่การลงทุนในส่วนนี้เป็นสินทรัพย์ส่วนน้อย ของกรุงไทย-แอกซ่า แต่ต้องดำรงไว้เพื่อสภาพคล่องในการดำเนินงาน ธุรกิจประกันชีวิตมีการเติบโตค่อนข้างสูงขึ้นกว่าเมื่อก่อน แต่จำนวนประชากรที่ทำประกันชีวิตยังน้อย คิดเป็น 28% ของจำนวนประชากรทั้งหมด จากตัวเลขตรงนี้ จึงเห็นว่า ธุรกิจประกันชีวิตมีโอกาสเติบโตได้อีกมาก ในประเทศไทย มีช่องทางการจัดจำหน่ายหลายทาง แต่ช่องทางที่ถือว่าเป็นจุดแข็งที่สุดคือในเรื่องตัวแทนประกันชีวิต ที่มีความเข้าใจสภาพตลาดและผู้บริโภค สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างดี และ ยังได้รับการสนับสนุนจากทางรัฐบาลเพื่อให้การประกันชีวิตเป็นหลักประกันความมั่นคงให้กับชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนวันนี้ทางจึงได้จัดทำอันดับ ส่วนแบ่งทางการตลาด ประกันชีวิต ปี 2554 มาเพื่อประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้ที่มีสนใจทำประกันชีวิต

คปก. (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) ได้จำแนก ธุรกิจประกันชีวิตไว้ ทั้งหมด 4 ประเภทคือ 1.ประเภทสามัญ 2.ประเภทอุตสาหกรรม 3.ประเภทกลุ่ม 4.ประเภทกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล จากข้อมูลของฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและสถิติ สำนักงาน คปก. ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2555 ระบุว่าบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย มีทั้งหมด 24 บริษัท Top 10 อันดับส่วนมากจะรักษาตำแหน่งเดิมเอาไว้ได้ โดยอันดับที่ 1 คือเจ้าเดิม บริษัท เอ.ไอ.เอ ด้วยเบี้ยประกัน 84,705,142,000 บาท (แปดหมื่นสี่พันล้าน) ถือครองส่วนแบ่ง 30.29 % อันดับที่ 2 คือ บริษัท ไทยประกันชีวิต ด้วยเบี้ยประกัน 36,100,680,000 บาท (สามหมื่นหกพันล้าน) ถือครองส่วนแบ่ง 12.91 % อันดับที่ 3 คือ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต ด้วยเบี้ยประกัน 32,944,241,000 บาท (สามหมื่นสองพันล้าน) ถือครองส่วนแบ่ง 11.78 % และมีการขยับตำแหน่งเพียง 2 บริษัทเท่านั้น คือ อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี. กับ กรุงไทย-แอกซ่า ปี 2553 อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี. อันดับ 6 ล่วงจากเดิมมา 1 อันดับ ปี 2554 เลยมายู่ในอันดับที่ 7 ส่วนปี 2553 กรุงไทย-แอกซ่า อันดับ 7 ขยับขึ้นมาแทนที่ อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี. ซึ่งมีเบี้ยประกันส่วนต่างถึง 600,036,000 บาท (หกร้อยล้านบาท)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตกับ บริษัท กรุงไทย แอกซ่า ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ลูกค้า หรือกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มหรือมีการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิต กับบริษัท กรุงไทย แอกซ่า จำกัด(มหาชน) ว่าปัจจัยใดที่ทำให้ลูกค้าเลือกตัดสินใจทำประกันชีวิตได้ง่ายขึ้นหรือ มีความสนใจในการเลือกทำประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการศึกษาดังกล่าวจะทำให้ผู้ประกอบการประกันชีวิต บริษัท กรุงไทย แอกซ่า และบริษัท อื่นๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ของธุรกิจ และตัวแทนประกันชีวิตยังสามารถนำไปพัฒนา

รูปแบบการนำเสนอสินค้าต่อผู้บริโภคและผู้บริโภคก็จะได้รับผลประโยชน์จากการตัดสินใจทำประกันชีวิตตามแนวทางที่ตนเองต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอภษา ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอภษา ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก

สถานภาพส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอภษา ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอภษา ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัยภาคสนามได้แก่ ประชาชนทั้งชายและหญิง ที่มีอายุ 20 – 60 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 90,649 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนทั้งหญิงและชาย ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 90,649 คน ซึ่งใช้จำนวนประชากรในช่วงอายุตั้งแต่ 20 – 60 ปี เป็นเกณฑ์ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยประชากรที่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ 90,649 คน จำนวน 384 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Romdom sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอภษา ในเขตเทศบาลนครหาใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นโดยอาศัยแนวคิดตามระเบียบวิธีวิจัยโดย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (รูปแบบกรมธรรม์) ด้านผลประโยชน์ที่ได้จากการประกันชีวิต ด้านชื่อเสียงและความเชื่อมั่น ด้านการให้บริการของตัวแทนขาย ขายประกัน และ ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกัน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องและข้อผิดพลาด นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach ดังปรากฏรายละเอียดความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ผู้สอนไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงพยาบาล เป็นต้น เป็นเวลา 1 สัปดาห์ ตรวจสอบความถูกต้องและจำนวนของแบบสอบถามให้ได้ครบตามที่ต้องการ นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย แอชซ่า จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน โดยผู้วิจัยใช้สถิติ จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และให้ความหมายในการใช้เกณฑ์ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันกับบริษัท กรุงไทย แอชซ่า จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความมีโรคประจำตัว โดยใช้สถิติ แบบ t-Test และ F-Test

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันกับบริษัท กรุงไทย แอชซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านผลิตภัณฑ์ (รูปแบบผลิตภัณฑ์) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกัน ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการของตัวแทนขายประกัน และด้านวิธีการชำระเบี้ยประกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และการมีโรคประจำตัว สามารถอภิปรายผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ

1. ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะ การตัดสินใจทำประกันของผู้ทำประกันในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจส่วนใหญ่ จะเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่จะได้รับหลังจากที่ทำประกันไปแล้ว เนื่องจาก เหตุผลที่ทำประกันก็เพราะต้องการที่จะได้ตอบแทนหรือการคุ้มครองตามที่ผู้ทำประกันต้องการ ดังนั้นการศึกษารายละเอียดของผลประโยชน์หรือรายละเอียดการคุ้มครองของประกันแต่ละกรมธรรม์ จะตอบสนองความต้องการของผู้ทำได้มากน้อยเท่าใด หากกรมธรรม์ตัวไหนที่ตรงกับความต้องการหรือตอบสนองความต้องการของผู้ทำประกัน ได้ดีก็จะสามารถขายได้ง่ายและมีคนสนใจมาก ส่วนลำดับที่ 2 ที่มีการให้ความสนใจในการจะทำประกันแต่ละครั้งก็คือ การให้บริการของตัวแทนขายประกัน ทั้งก่อนหน้าที่จะตัดสินใจทำประกันหรือหลังจากที่ตัดสินใจทำประกันไปแล้ว เนื่องจากผู้ทำประกันคือผู้รับบริการ ส่วนตัวแทนคือผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรเตรียมพร้อมที่จะบริการผู้รับที่จะมาใช้บริการอยู่ตลอดเวลา เพราะคนที่จะทำให้ชื่อเสียงของบริษัท คุณดีหรือไม่ดี ก็คือการให้บริการของตัวแทนหากมีการบริการที่ดี ก็จะมีผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการอยู่เสมอ ส่วนลำดับที่ 3 ที่มีการให้ความสนใจในการที่จะเลือกทำประกันนั้นคือ ชื่อเสียงหรือความมั่นคงของบริษัท ยิ่งบริษัทมีความพร้อมหรือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมาเป็นเวลานาน ชื่อคิดหุ ผู้ใช้บริการคุ้นเคยในชื่อของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการก็จะมีความเชื่อมั่นและมีความไว้วางใจในการที่จะฝากอนาคตหรือความหวังไว้กับบริษัทหรือชื่อกิจการที่มีชื่อเสียงมากกว่าที่จะใช้บริการของกิจการหรือบริษัทที่ไม่รู้จัก ไม่คุ้นเคยหรือไม่เคยได้ใช้บริการ ส่วนในเรื่องอื่น ๆ ก็มีความสำคัญที่จะใช้ปัจจัยในการตัดสินใจ จึงทำให้มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับที่มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวุฒิชัย สุนทรสมัย พบว่าเหตุผลที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตเพราะมีความพึงพอใจในตัวแทนขายของบริษัท โคนส่วนใหญ่ตัวแทนขายจะรู้จักกับผู้เอาประกันมาก่อนระยะเวลาเฉลี่ยที่รู้จักกันคือ 8 ปี ในฐานะเป็นที่ เป็นน้อง เป็นเพื่อน เป็นคนรู้จัก โดยภาพรวมผลการวิจัยของผู้ตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิต สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล พบว่า ความคิดเห็นของผู้เอาประกันจะให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงของบริษัท และเคยใช้บริการของบริษัท มาอยู่ก่อนแล้ว โดยปัจจุบันใช้กรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์และในอนาคตคาดว่าจะซื้อกรมธรรม์แบบตลอดชีพ โดยการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์จะพิจารณาความมั่นคงของตนเองและครอบครัวเป็นหลัก ความคิดเห็นที่มีต่อตัวแทน ผู้เอาประกันจะให้ความสำคัญในเรื่องของการมีน้ำใจและความสุภาพของตัวแทน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ (รูปแบบกรมธรรม์) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกัน ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการของตัวแทนขายประกัน และด้านวิธีการชำระเงิน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ (รูปแบบกรมธรรม์) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีความพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กรมธรรม์แบบตลอดชีพ: คุ้มครองตลอดชีวิตและมีเงินปันผลระหว่างสัญญา กรมธรรม์แบบบำนาญ: จ่ายเงินประกันเป็นรายงวดเท่าๆกันทุกปีตั้งแต่ปีครบกำหนดสัญญา จนกว่าผู้เอาประกันเสียชีวิต และ กรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์: จ่ายเงินประกันเมื่อครบตามกำหนดสัญญา และไม่มีเงินปันผลระหว่างสัญญา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีความ

พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ กรมธรรม์แบบชั่วระยะเวลา:คุ้มครองกรณีเสียชีวิตเพียงอย่างเดียวและจ่ายเบี้ยประกันต่อปีต่ำ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถช่วยเรื่องค่ารักษาพยาบาล สามารถสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัว และสามารถใช้เป็นเงินสำรองฉุกเฉิน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ได้แก่ สามารถเป็นการประกันในหลักคุ้มครองภาระหนี้สิน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริษัทมีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง บริษัทมีความเชี่ยวชาญในด้านการทำประกันชีวิต และ บริษัทมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ได้แก่ บริษัทมีการก่อตั้งมาขึ้นมาเป็นเวลานาน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการของตัวแทนขายประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ตัวแทนมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ตัวแทนสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้ และตัวแทนสามารถให้บริการและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ได้แก่ ตัวแทนมีความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่เสนอขายนอกกรมธรรม์ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริษัทมีระบบให้ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส บริษัทมีระบบให้ลูกค้าสามารถชำระเงิน โดยหักจากยอดเงินฝากบัญชีธนาคาร และบริษัทมีระบบให้ลูกค้าสามารถชำระเงินด้วยตนเองที่สาขา โดยมีค่าเฉลี่ย ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ได้แก่ บริษัทมีระบบให้ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่านทางธนาณัติ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า

2.1 เพศ และ ประวัติการมีโรคประจำตัว พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณา จากรายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันกับบริษัท กรุงเทพ แอชซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่

เปรียบเทียบ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับในการตัดสินใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา สำนักงานตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัดมหาชน ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (กรมธรรม์ประกันชีวิต) ควรให้ความสำคัญในด้านความหลากหลายของประเภทการประกันภัย สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันภัย ความสะดวกในการทำประกันภัย มีรายละเอียดและข้อมูลที่เข้าใจง่าย ผู้เอาประกันสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีรูปแบบกรมธรรม์ที่สามารถตอบสนองผู้เอาประกันหรือผู้ที่สนใจได้ตรงทุกความต้องการ

1.2 ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันชีวิต บริษัทประกันภัยควรให้ความสำคัญในด้านมีมาตรฐานการกำหนด อัตราค่าเบี้ยประกันภัย และอัตราดอกเบี้ยของการผ่อนชำระเป็นรายงวดเหมาะสมการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย กรมการประกันภัยกำหนดให้ใช้เป็นแบบคงที่ และควรให้ความสำคัญในด้านความรวดเร็วในการจ่ายสินไหมทดแทนกรณีประสบภัยตามที่ทำประกัน

1.3 ด้านชื่อเสียงและความมั่นคงชื่อเสียง ประวัติ ความมั่นคงของบริษัท ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการ ต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์ และคุณค่าของกรมธรรม์นั้น ๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย

1.4 ด้านการให้บริการของตัวแทนขาย ขายประกัน บริษัทประกันภัยควรให้บริการที่ดี เหนือกว่าคู่แข่งชั้นรายอื่นนอกจากนี้ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยควรเพิ่มความสะดวก โดยมีการบริการทางการเงินให้ลูกค้า โดยการรับชำระค่าเบี้ยประกันด้วยบัตรเครดิต หรือการแบ่งชำระค่าเบี้ยประกันเป็นงวด ๆ อย่างไรก็ตามควรมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน ตัวแทนขาย ควรให้ความเอาใจใส่ผู้เอาประกันทั้งก่อนและหลังการขายประกัน เพื่อความประทับใจ และการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เอาประกัน

1.5 ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันควรเพิ่มวิธีการชำระเบี้ยประกันให้ได้หลายวิธี การแจ้งอัตราเบี้ยประกันชีวิตที่ชัดเจนมากขึ้น และอัตราเบี้ยประกันควรมีความเหมาะสมกับแบบประกัน เพราะปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต ความสะดวกสบายของช่องทางการชำระเบี้ยประกันก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรจะศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของประเภทการประกันภัยให้มีหลายประเภท เพื่อให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรจะศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของตัวแทน ที่อยู่ในอาชีพไม่ได้นาน

บรรณานุกรม

- สุमितตรา เวียงสงค์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้า บริษัท กรุงเทพ แอกร้า ในเขต นนทบุรี. วิทยานิพนธ์. นนทบุรี: วิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ประไพ คงสมบูรณ์. (2550). ปัจจัยในการตัดสินใจการซื้อประกันชีวิตและความพึงพอใจของลูกค้า ที่ซื้อประกันชีวิต บริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี. ผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีอยุธยา
- ศันสนีย์ รวิวงศ์ โนนทัย. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อและไม่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตเทศบาลอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์. จังหวัดอุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ชวลิต หาเรือนพีชน์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นซ์ จำกัด สำนักงานตัวแทน คุณสงพงษ์ . วิทยานิพนธ์. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีอยุธยา
- ธัญญ์รภัศ สุขเกษม. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันชีวิตของผู้บริโภคใน จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์. สระบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีอยุธยา
- นพินดา หาญจริง. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน ในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์