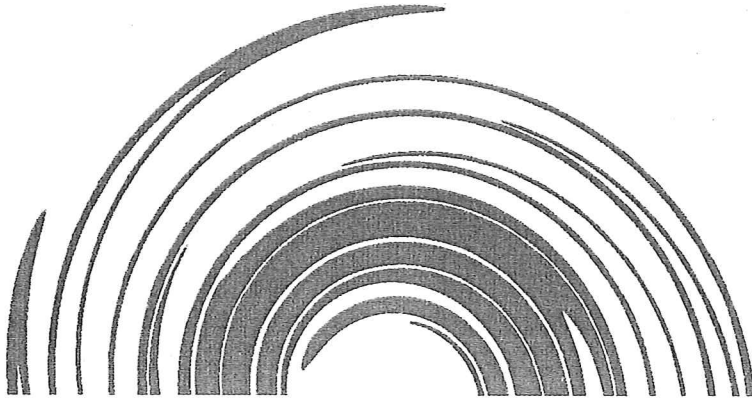




การประชุมสังคมศาสตร์วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12

“ การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย และอาเซียน ”

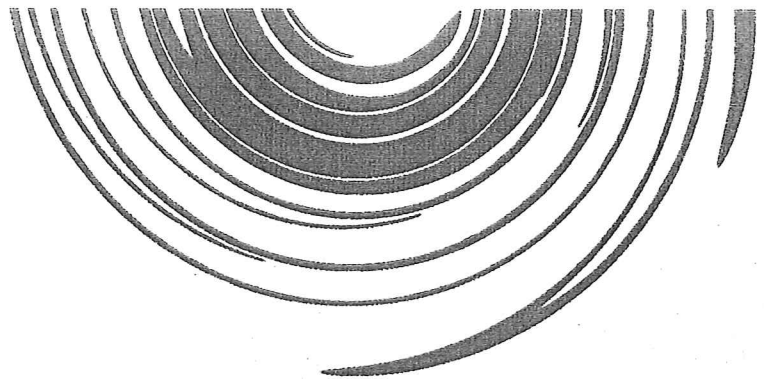
14 มกราคม 2559 ณ หอประชุมใหญ่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



The 12th National and International Symposium of Social Sciences

“ Development under Globalization Stream for
Sustainability of Local Communities
in Thai Society and ASEAN ”

14 January 2016
The Grand Conference Hall, Chiang Rai Rajabhat University



สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง

วิทยาลัยครูหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิจัย (ภายนอก)

โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12

“การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย
และอาเซียน”

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารธรรม วิงวอน | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อุทองทรัพย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกกลีน อุณวิจิตร | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 12. อาจารย์ ดร.โกสุม โอมพรนุวัฒน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 13. อาจารย์ ดร.ปกครอง บุญ-หลง | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 14. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 15. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 16. อาจารย์ ดร.เด่นพงษ์ วงศ์วิจิตร | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 17. ดร.วิชุดา มาตันบุญ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 18. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศิลปากร |

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิจัย (ภายใน)

โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12

“การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย
และอาเซียน”

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยจันทร์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
3. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ศรีเอกานุกูล	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรธรรม ไชยานนท์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
11. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
12. Mr.Albert Lisec	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
13. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
14. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
15. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
16. อาจารย์ ดร.สุทธิพร วิทยผดุง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
17. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วดาตีบ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
18. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
19. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
20. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
21. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
22. อาจารย์ ดร.ธัญลักษณ์ แซ่เลี้ยว	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
23. อาจารย์คุณฤดี คงสุวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ

งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ 12

“การพัฒนาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เพื่อความยั่งยืนของชุมชน ท้องถิ่น สังคมไทย
และอาเซียน”

- | | |
|---|---------------|
| 1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวิทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยพันธ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 4. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุกถิ่น อุณวิจิตร | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 8. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 9. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 10. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 11. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 12. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 13. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 14. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 15. นายยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |

คณะกรรมการวิชาการฝ่ายจัดทำ (Proceeding)

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตริเอกานุกูล | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิณ พรหมใจสา | กรรมการ |
| 4. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | กรรมการ |
| 5. อาจารย์อติวัชร พนาพงศ์ไพศาล | กรรมการ |
| 6. อาจารย์จามรี พระสุนิล | กรรมการ |
| 7. อาจารย์นพชัย ฟองอิสสระ | กรรมการ |
| 8. ว่าที่ร้อยตรีอัศนีย์ ณ คีรี | กรรมการ |
| 9. อาจารย์ณัฐทิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการ |
| 10. อาจารย์ ดร.จිරนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| 11. อาจารย์ขวัญชนก นันทะชาติ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

วิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ของกลุ่มคนวัยทำงาน
ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Analyze Factors in Buying Health Insurance of People Working Age in Hua Hin
Prachuap Khiri Khan Province

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี¹ ธัญญรินทร์ จันทร์แก้ว² และ นนทิดา เนตรระกูล³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคทางด้านปัจจัยต่างๆ ในการซื้อประกันสุขภาพ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ยจากผลการวิจัยเมื่อนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่าสามารถรวมกลุ่มตัวแปรเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์, ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านราคา, ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยทั้ง 5 อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ 67.88 % ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการขายประกันสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, พฤติกรรม, ปัจจัย

¹ สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{2, 3} นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, จังหวัดเพชรบุรี

เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

E-mail: ryt_tp@hotmail.com, b.nontida@hotmail.com

Abstract

The objective of this research was (1) To analyses the factors in buying health insurance of people working age In Hua Hin Prachuap Khiri Khan Province (2) To study the behavior of the various factors through the purchase of health insurance. This study is a quantitative research, the samples used in the research is a group of teenagers in a total of 400 people. The questionnaire was used to collect statistical data used in the data analysis is the percentage and the average of the findings when data were all analyzed factors. The results showed that the variables can be grouped into five factors: the personal of brand, the products, the price factor, the human factor and the quality of service. The factors can explain the variance of 67.88%. Results from this study can be used to guide the development, improvement and sale of health insurance. To be effective and meet the needs of consumers as well.

Key Words: Service quality, Behavioral, Factors

บทนำ

โรคร้ายไข้เจ็บนั้นเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนอาจเป็นการเจ็บป่วยจากโรคต่างๆหรือเกิดจากอุบัติเหตุ การรักษาในบางโรคอาจต้องเสียเงินในการรักษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งการทำประกันสุขภาพคือการช่วยจ่ายค่าพยาบาลในส่วนหนึ่งของการรักษาพยาบาลหรืออาจจะทั้งหมดในค่ารักษาที่เกิดขึ้น และการทำประกันสุขภาพอาจทำให้เราลดความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลหรือหากเกิดอุบัติเหตุไปได้ไม่มากก็น้อย การมีประกันสุขภาพจะช่วยเพิ่มความอุ่นใจในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น หรือหากเจ็บป่วยก็จะมีบริษัทประกันเข้ามาดูแลเรื่องค่ารักษาพยาบาล ในบางบริษัทที่ให้บริการด้านประกันสุขภาพ โดยส่วนใหญ่จะมีทีมแพทย์และทีมพยาบาลคอยให้คำแนะนำและให้การดูแลในเรื่องของการรักษาพยาบาลสำหรับโรคต่างๆ รวมไปถึงการให้คำปรึกษาในเรื่องของการดูแลตนเองเพื่อให้มีสุขภาพที่ดีอยู่เสมอ และยังให้ข้อมูลและความรู้ทางการแพทย์อีกด้วย (นุภาพประกันสุขภาพ, 2555)

การประกันสุขภาพ คือ การประกันภัยที่บริษัทประกันภัยตกลงที่จะชดเชยค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าจะค่ารักษาพยาบาลนั้นจะเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย จากโรคร้าย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุให้แก่ผู้เอาประกันภัย การพิจารณารับประกันภัยของบริษัทประกัน ย่อมขึ้นอยู่กับสุขภาพ/อายุ ของผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ ดังนั้นหากผู้ขอเอาประกันที่มีสุขภาพไม่แข็งแรงหรือมีโรคประจำตัว บริษัทอาจพิจารณารับประกันภัยในเบี้ยประกันภัยที่สูงกว่าคนปกติหรืออาจไม่รับ การจ่ายสินไหมทดแทนจะยึดหลักเช่นเดียวกันกับการรับประกันภัยประเภทอื่นๆ คือ จ่ายตามความเสียหายและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแต่สูงสุดไม่เกินจำนวนเงินที่เอาประกันภัยไว้ (ชีกน่าปรอปปเปอร์ตี้, 2553)

จากในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกๆปี และยังคงมีแนวโน้มที่จะสามารถเจริญเติบโตได้อีกมาก เนื่องจากยังคงมีช่องว่างหรือส่วนแบ่งทางการตลาดให้ผู้ประกอบการหรือบริษัทประกันชีวิตเข้ามาแข่งขันกันได้ อีก ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตกลายเป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจและเกิดการแข่งขันกันในปัจจุบันเป็นอย่างมากทำให้ผู้บริโภคมีปัจจัยในการเลือก มีอำนาจต่อรองในทางเลือกเพิ่มขึ้นว่าจะทำประกันสุขภาพหรือไม่ เมื่อจะทำจะทำกับบริษัทใด และจะเลือกผลิตภัณฑ์แบบไหน บริษัทประกันต่างๆจะปรับปรุงแก้ไขหรือนำเสนอประกันไปในทิศทางใดที่จะตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจของบริษัทประกันต่างๆ ดังนั้น ปัญหาและข้อมูลที่ไต่ค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรมหรือองค์ความรู้ต่างๆพบว่า ปัจจัยหลักคือ ด้านคุณภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านคุณภาพการบริการนั้น โดยส่วนใหญ่เราจะทราบปัญหาจากผู้ซื้อประกันและปัญหาต่างๆนั้นล้วนส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพ เราจึงทำการสำรวจประชากรกลุ่มเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์การทำวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคทางด้านปัจจัยต่างๆผ่านการซื้อประกันสุขภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา และข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยจะใช้ค่า KMO ในการประเมินความเหมาะสมของข้อมูล ถ้าค่า KMO มีค่าน้อย (เข้าคู่ศูนย์) แสดงว่าเทคนิค Factor Analysis ไม่เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ ถ้าค่า KMO มีค่ามาก (เข้าคู่หนึ่ง) แสดงว่าเทคนิค Factor Analysis เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) และการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มคนวัยทำงานในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยไม่ทราบประชากร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การกำหนดขนาดตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรกลุ่มวัยทำงานในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e หมายถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

z หมายถึง ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

ถ้าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% นั่นคือ ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ 5% (0.05) ดังนั้นจึงแทนค่าขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

โดยเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 15 ตัวอย่าง ดังนั้น ขนาดตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้จะเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีแบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นใครก็ได้ ที่มีลักษณะตามความต้องการของผู้วิจัย โดยอาจจะกำหนดเป็นคุณลักษณะเฉพาะเจาะจงลงไป ในที่นี้คือ การเลือกกลุ่มคนทำงานที่มีประกันสุขภาพ

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะของคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานะภาพ ในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์แบบร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) จำนวน 6 ข้อ ใช้ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลจะออกมาในรูปของร้อยละ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ จำนวน 27 ข้อ โดยใช้วิธีการคำนวณ Factor ในการแปลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากค่า KMO กำหนดผล KMO เข้าใกล้ 1 หรือมากกว่า 0.5 และวิเคราะห์ข้อมูลจากค่า Mean, S.D. โดยแบ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเป็น 5 ระดับ และแปรผลตาม Likert scale (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามที่ให้แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เลือกซื้อประกันสุขภาพ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่วนที่ 1 จะวิเคราะห์ข้อมูลแบบร้อยละ โดยดูจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีสัดส่วนเท่าใด และส่วนที่ 2 จะวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันสุขภาพ ใช้ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลจะออกมาในรูปของร้อยละเช่นเดียวกับส่วนที่ 1 และในส่วนที่ 3 คือปัจจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ โดยใช้วิธีการคำนวณ Factor ในการแปลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากค่า KMO กำหนดผล KMO เข้าใกล้ 1 หรือมากกว่า 0.5 และวิเคราะห์ข้อมูลจากค่า Mean, S.D.

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.0) มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี (ร้อยละ 36.5) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 34.0) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 35.8) รายได้ระหว่าง 10,000-30,000 บาท (ร้อยละ 26.5) สถานภาพโสด (ร้อยละ 58.0)

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของบริษัทประกันมาเป็นระยะเวลา 2-4 ปี (ร้อยละ 28.0) และใช้บริการบริษัทประกันภัยในประเภทประกันโรคร้ายแรงมากที่สุด (ร้อยละ 23.5) เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครู้สึกเลือกใช้บริการบริษัทประกันสุขภาพเพราะพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์/เป็นกันเอง (ร้อยละ 32.3) ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการทำประกันสุขภาพในระดับกลางคือ พอรู้บ้าง (ร้อยละ 66.5) และการเกิดอุบัติเหตุเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคกังวลหรือกลัวเหตุการณ์ (ร้อยละ 78.0) หากผู้บริโภคทำประกันสุขภาพ ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีกำลังส่งเงินประกันสุขภาพปีละ 10,000-20,000 บาท (ร้อยละ 36.0)

3. จากผลการศึกษาวิจัยในการเลือกซื้อประกันสุขภาพพบว่า ปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 3.56$, S.D.=0.58) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยรองลงมาจากปัจจัยทางด้านราคา ($\bar{X} = 3.45$, S.D.=0.52) ปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.43$, S.D.=0.51) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพมากในระดับหนึ่งคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.42$, S.D.=0.66) และปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D.=0.65) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยทางด้านต่างๆที่ส่งผลในการเลือกซื้อประกันสุขภาพ

ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	3.31	0.65	ปานกลาง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.42	0.66	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.56	0.58	มากที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.43	0.51	มาก
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	3.45	0.57	มาก
โดยรวม			มาก

ตารางที่ 2 ค่า Factor Loading ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพ โดยความเหมาะสมของข้อมูลพบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ 0.859 (ค่าKMO)

ปัจจัย	Factor Loading	Mean	S.D.	ความหมาย
ด้านภาพลักษณ์	Eigenvalues = 6.99 และ Variance = 25.89 (\bar{X} = 3.31 , S.D. = 0.65)			
มีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท	0.79	3.20	1.14	ปานกลาง
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริษัทประกันภัย	0.70	3.01	1.17	ปานกลาง
มีการติดตามและดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	0.90	3.56	1.05	ปานกลาง
มีความยุติธรรมในการจ่ายเงินประกัน	0.81	3.35	1.08	ปานกลาง
บริษัทประกันมีความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน	0.87	3.45	1.01	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์	Eigenvalues = 3.12 และ Variance = 11.55 (\bar{X} = 3.42 , S.D. = 0.66)			
มีการแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับประกันอย่างครบถ้วน	0.85	3.41	1.03	มาก
มีแบบการประกันสุขภาพให้เลือกหลายรูปแบบ	0.76	3.18	1.07	มาก
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกันสุขภาพ	0.82	3.36	1.05	มาก
ความพึงพอใจในเงินปันผลและเงินคืนระหว่างปีที่ได้รับจากการทำประกัน	0.85	3.67	1.07	มาก
ส่วนลดและสิทธิพิเศษอื่นๆสำหรับสมาชิก	0.84	3.50	1.14	มาก
บริษัทประกันมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	0.68	3.41	1.12	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ด้านราคา	Eigenvalues = 1.95 และ Variance = 7.21 (\bar{X} = 3.56 , S.D. = 0.58)			
สามารถผ่อนชำระค่าเบี่ยประกันเป็นงวดๆ ได้	0.79	3.40	1.04	มาก
ราคากรมธรรม์ที่ซื้อคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความคุ้มครองและสิทธิ	0.80	3.63	1.07	มาก
อัตราดอกเบี้ยประกันมีความเหมาะสม	0.85	3.74	1.06	มาก
อัตราเบี่ยประกันเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นมีความเหมาะสม	0.74	3.51	1.07	มาก
ด้านบุคลากร	Eigenvalues = 1.61 และ Variance = 5.98 (\bar{X} = 3.43 , S.D. = 0.51)			
ความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์	0.69	3.48	1.14	มาก
เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูล	0.63	3.36	1.11	มาก
รับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยของผู้รับบริการ	0.62	3.43	1.14	มาก
ทางบริษัทประกันให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน	0.81	3.43	1.17	มาก
มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	0.76	3.38	1.14	มาก
มีการประสานงานของพนักงานอย่างเป็นระบบ	0.71	3.52	1.12	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ด้านคุณภาพการบริการ	Eigenvalues = 1.45 และ Variance = 5.37 ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.57)			
ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.80	3.23	1.08	มาก
กระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม	0.83	3.39	1.04	มาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	0.80	3.60	1.15	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	0.80	3.51	1.05	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.73	3.57	1.06	มาก
มีแอปพลิเคชันให้ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารในการให้บริการต่างๆ	0.54	3.39	1.17	มาก

สำหรับตารางที่ 2 ค่าในตารางเป็นค่า Factor loading แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรจาก 27 ตัวแปรกับปัจจัยใหม่ 5 ปัจจัยเมื่อมีการหมุนแกนปัจจัย

โดยปัจจัยที่ 1 คือปัจจัยด้านภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31, S.D.=0.65$) มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 6.99 อธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ได้ร้อยละ 24.75 ประกอบด้วย 5 ตัวแปรคือ มีความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของบริษัท มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริษัทประกันภัย มีการติดตามและดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีความยุติธรรมในการจ่ายเบี้ยประกัน และบริษัทประกันมีความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

ปัจจัยที่ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.42, S.D.=0.66$) มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 3.12 อธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ได้ร้อยละ 10.06 ประกอบด้วย 6 ตัว คือ มีการแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับประกันอย่างครบถ้วน มีแบบการประกันสุขภาพให้เลือกหลายรูปแบบ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกันสุขภาพ ความพึงพอใจในเงินปันผลและเงินคืนระหว่างปีที่ได้รับจากการทำประกัน ส่วนลดและสิทธิพิเศษอื่นๆสำหรับสมาชิก และบริษัทประกันมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี

ปัจจัยที่ 3 คือปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.56, S.D.=0.58$) มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 1.95 อธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพ ได้ร้อยละ 8.90 ประกอบด้วย 4 ตัว คือ สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันเป็นงวดๆได้ ราคากรมธรรม์ที่ซื้อคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความคุ้มครองและสิทธิ อัตราดอกเบี้ยประกันมีความเหมาะสม และอัตราเบี้ยประกันเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นมีความเหมาะสม

ปัจจัยที่ 4 คือปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.43$, $S.D=0.51$) มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 1.61 อธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพได้ร้อยละ 6.17 ประกอบด้วย 6 ตัว คือ ความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานและให้ข้อมูล รับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยของผู้รับบริการ ทางบริษัทประกันให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบต่อกู้ค่าหรือผู้รับบริการ และมีการประสานงานของพนักงานอย่างเป็นระบบ

ปัจจัยที่ 5 คือปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.45$, $S.D=0.57$) มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 1.45 อธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อประกันสุขภาพได้ร้อยละ 5.42 ประกอบด้วย 6 ตัว คือ ขั้นตอนในการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน กระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และมีการประเมินให้ลูกค้าสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารในการให้บริการต่างๆ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันสุขภาพ ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีรายได้ระหว่าง 10,000-30,000 บาท สถานภาพโสด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของบริษัทประกันมาเป็นระยะเวลา 2-4 ปี และใช้บริการบริษัทประกันภัยในประเภทประกันโรคร้ายแรงมากที่สุด เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคริเลือกใช้บริการบริษัทประกันสุขภาพ เพราะพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี/เป็นกันเอง ผู้บริโภคริมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการทำประกันสุขภาพ ในระดับกลางคือ พอรู้อย่าง และการเกิดอุบัติเหตุเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคริกังวลหรือกลัว หากผู้บริโภคริทำประกันสุขภาพ ผู้บริโภคริส่วนใหญ่มีกำลังส่งเงินประกันสุขภาพปีละ 10,000-20,000 บาท

3. จากการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการบริการ จะเห็นว่าผู้บริโภคริจะเลือกซื้อประกันสุขภาพ ด้วยปัจจัยด้านราคา คือราคาคกรมธรรม์ที่ซื้อคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความคุ้มครองและสิทธิมากที่สุด หากราคาคกรมธรรม์สูงเกินไป ก็จะทำให้ผู้บริโภคริเกิดความลังเลในการตัดสินใจซื้อมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ นั่นคือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม เพราะขึ้นชื่อว่าเป็นเรื่องประกัน ผู้บริโภคริส่วนใหญ่ไม่ชอบนั่งฟังหรือรับข้อเสนอที่ยาวจนเกินไปเพราะจะยากต่อความเข้าใจ ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลมากในระดับหนึ่งต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันสุขภาพ โดยลูกค้าจะพึงพอใจมากที่สุดหากมีการประสานงานของพนักงานอย่างเป็นระบบ เนื่องจากการทำประกันสุขภาพต้องติดต่อหรือดำเนินการหลายขั้นตอน หากพนักงานทำงานอย่างไม่เป็นระบบจะทำให้เกิดความล่าช้าได้ ต่อมาคือปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ นั่นคือผู้บริโภคริให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในเงินปันผลและเงินคืนระหว่างปีที่ได้รับจากการทำประกันสุขภาพ เพราะผู้บริโภคริส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพเมื่อพึงพอใจกับผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับ และปัจจัยที่ส่งผลในลำดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านภาพลักษณ์ นั่นคือมีการติดตามดูแลผู้บริโภคริอย่างต่อเนื่อง เพราะผู้บริโภคริต้องการทราบข่าวสารและข้อมูลต่างๆที่จะเป็นและเป็นประโยชน์ต่อตนเองเมื่อตัดสินใจเลือกซื้อประกันสุขภาพ ผลที่ได้จากการศึกษาและสรุปผลวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการใน

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของ อภิรต ดิวีตร์ (2553) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริ โภคมีความพึงพอใจด้านบริการทั่วไปมากที่สุด คือ เรื่องของความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ กล่าวโดยสรุป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจาก ปัญหาของเรื่องระยะเวลาในการรอรับการรักษา ซึ่งใช้เวลานานทำให้ผู้ที่เข้ารับบริการไม่พอใจเท่าที่ควร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไม่มีเพียงพอ เป็นต้น.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำไปใช้ประโยชน์

ผู้บริ โภคส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้ต่อไปนี้ ด้านคุณภาพคือ ผู้บริ โภคต้องการความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เมื่อเข้ารับบริการในสถานพยาบาล ด้านผลิตภัณฑ์คือ ผู้บริ โภคต้องการให้มีการแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับประกันอย่างครบถ้วน มิใช่การพูดถึงแต่ด้านดีเพื่อเป็นการชักชวนซื้อประกัน ต่อมาคือด้านราคา ผู้บริ โภคส่วนใหญ่ต้องการให้มีการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันเป็นงวดๆหรือรายปีแล้วแต่ความสะดวกของผู้บริ โภคได้ ในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้บริ โภคต้องการให้บริษัทประกันนั้นมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้เข้ารับบริการสุดท้ายคือคุณภาพการบริการ ผู้บริ โภคส่วนใหญ่ไม่ต้องการขั้นตอนในการบริการที่ยุ่งยาก บริษัทประกันควรจัดระบบการบริการที่สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการมาใช้บริการของผู้บริ โภค

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น จึงควรขยายขอบเขตการวิจัยให้มากขึ้น เพื่อ ได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างบางส่วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน คำถามในแบบสอบถามอาจยังไม่ครอบคลุมมากนัก การวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรมีการขยายขอบเขตของคำถามให้เจาะจงชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉีกนำปรอปปเปอร์ตี้แอนด์แคสชวลตี้ อินชัวร์รันซ์. (2553). การประกันสุขภาพ. จาก <http://www.insure.co.th/index.php/insurance-knowledge/misc/222-2010-09-12-10-45-40>.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธี SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: เจริญพัฒนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุพผา. (2555). ทำประกันสุขภาพสำคัญอย่างไร. จาก http://www.bupa.co.th/th/individuals/why_do_i_need.aspx#VhuZbvntmkp
- พงษ์พิสุทธิ์ จงอุดมสุข, กาญจนา เกียรติธนาพันธุ์ และเจด็จ ธรรมธัชอารี. (2546). ค่าธรรมเนียมบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: เก็บอย่างไรและเพื่อบรรลุเป้าหมายใด. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 3, 387-398.
- ขงยุทธ สงวนชม. (2542). การประกันสุขภาพ. ในเวทีการปฏิรูประบบสุขภาพไทย: ทิศทางปฏิรูปบริการสุขภาพไทย.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และศิริวรรณ พิทยรังสฤษฏ์. (2546). ระบบประกันสุขภาพในประเทศไทย. จาก <http://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/434>
- สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการ. (2545). ความรู้เบื้องต้นของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงราย. (2546). จุดกำเนิดการประกันสังคม. จาก <http://www.sso-chiangrai.in.th/howto/howto1.htm>