

ศึกษารูปแบบการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Study of the decision to buy life insurance for collectors case studies AIA Company
Limited in Mueang District Nakhonratchasima

กิตติทัต ไวรังศ์ดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาปัจจุบัน จำนวน 400 รายขึ้นไป ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามถึงสภาพและปัญหาของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ (1.) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (2.) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คนด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และ(3.) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาสรุปเป็นประเด็นสำคัญ คือ สภาพการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ และปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาสภาพและปัญหาของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 3 อันดับแรก คือ 1) การไม่มีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ 2) ความเกรงใจขาดการไตร่ตรองที่ดี 3) ไม่เข้าใจความหมายที่แท้จริงของเงื่อนไขประกันชีวิต

คำสำคัญ : รูปแบบการตัดสินใจซื้อ,ประกันชีวิต

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการรับประกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นโดยมีผลกระทบต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง การประกันชีวิตช่วยเฉลี่ยและมอบประโยชน์ให้ผู้เอาประกันภัยและครอบครัว มอบความมั่นคงและปลอดภัยใจให้เห็นถึงความสำคัญกับสุขภาพ การรักษาพยาบาลที่เป็นมาตรฐาน มีความสะดวกสบายแตกต่างกับเบี้ยที่ชำระต่อปี(บงกช แก้วศรี,2552) เป็นการวางแผนทางการเงินซึ่งลดภาระทางการเงินในช่วงเวลาที่ต้องการ สามารถนำเงินที่มีอยู่มาออมกับบริษัทประกันชีวิตโดยมีข้อเสนอถึงมูลค่าที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป สามารถนำไปลดหย่อนภาษี ได้อีกด้วย ปัจจุบันคนให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและการประกันชีวิตอย่างแพร่หลาย มีบริษัทและสิทธิประโยชน์มากมายให้เลือกซึ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างออกไปตามลักษณะการดำเนินชีวิต การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ที่บริษัทจะจ่ายให้ผู้เอาประกันเมื่ออยู่ครบสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัย และชดเชยให้กับครอบครัวที่ผู้เอาประกันเสียชีวิตลงก่อนครบอายุสัญญา ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เพื่อแบ่งเบาภาระทางการเงินกับบริษัทที่น่าเชื่อถือ และความคุ้มครองมีความสอดคล้องกับตนเองมากที่สุด

วัตถุประสงค์งานวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาการรูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- 2.เพื่อทราบสภาพปัจจุบันในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- 3.เพื่อทราบปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษารูปแบบการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะจง โดยสัมภาษณ์ลูกค้าที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตมีประชากรจำนวน400รายขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 21 ราย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาข้อจำกัดและปัญหาของการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อทราบถึงข้อจำกัดและปัญหาของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. สามารถนำรูปแบบการตัดสินใจไปปรับใช้กับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่เป็นแบบแผน เพื่อการจัดการด้านการตัดสินใจ ซึ่งจัดทำไว้ตามหลักการ แนวคิด และทฤษฎี โดยมีการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ให้มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องกับ นโยบาย และเป้าหมาย ขององค์กร 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1.) การใช้ข้อมูลที่มีอยู่ตัดสินใจด้วยตนเอง หมายถึง การตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยผู้มีอำนาจ โดยอาศัยข้อมูลพื้นฐานที่มีอยู่ เหมาะกับการตัดสินใจที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้ตัดสินใจมีข้อมูลและทักษะเพียงพอในการตัดสินใจ (2.) การหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง หมายถึง การค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เราสนใจศึกษาทั้งประโยชน์ ข้อดีและข้อเสียนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ เลือกสิ่งที่เหมาะสมที่สุดซึ่งทางเลือกมีมากกว่าหนึ่งทางเลือกเสมอ (3.) การปรึกษาผู้เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง หมายถึง การนำสิ่งที่เราสนใจและศึกษามาปรึกษาหารือถึงข้อดีและข้อเสียของสิ่งที่ จะทำการตัดสินใจกับผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เหมาะกับการตัดสินใจเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อนและมีผลกระทบอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายจากการตัดสินใจ เพื่อการตอบสนองความต้องการอย่างตรงประเด็นและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (4.) การตัดสินใจร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง การกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังบุคคลที่อยู่รองลงมาซึ่งมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่จะเลือก มีความคิด ทักษะและประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะได้แนวคิดและคำแนะนำที่หลากหลายนำมาวิเคราะห์และประเมินผลทางเลือกที่ดีที่สุด และ(5.) การตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ หมายถึง กระบวนการเลือกสิ่งที่เคยได้รับมาทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้ตัดสินใจซึ่งได้รับมาในอดีต โดยอาจมีเหตุผลและสิ่งสนับสนุนที่น่าเชื่อถือได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อศึกษาถึงรูปแบบการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ และทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบ

สะสมทรัพย์ 1) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากทฤษฎีซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 2) นำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 ราย

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษารูปแบบการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาของการบริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รายละเอียดมีดังนี้

1.ด้านการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ตัดสินใจด้วยตนเอง มีรายละเอียดดังนี้

1.1สภาพการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ตัดสินใจด้วยตนเอง โดยมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ทำให้เกิดความผิดพลาดจากการตัดสินใจได้ง่ายการตัดสินใจเป็นไปด้วยความไม่ซับซ้อนวุ่นวาย ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และข้อมูลที่มีเป็นพื้นฐานในการนำมาวิเคราะห์และตัดสินใจ แต่ข้อจำกัดคือควรหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจทุกครั้งตามลำดับ

1.2ปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ตัดสินใจด้วยตนเอง โดยการที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความครบถ้วน จำเป็นต้องหาข้อมูลหรือปรึกษาคำแนะนำจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือแม้แต่คนที่มีความรู้เองก็ตาม ปัญหารองลงมาคือทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่ายกว่าการที่มีคนให้คำแนะนำ ทำให้เสียสิทธิประโยชน์บางอย่างที่ควรจะได้รับ และลำดับสุดท้ายคือการไม่เข้าใจความหมายของคำศัพท์หรือภาษาประกันว่าถูกต้องตรงกับที่ในเงื่อนไขระบุไว้หรือไม่

2.ด้านการหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง มีรายละเอียดดังนี้

2.1สภาพการตัดสินใจจากการหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง มีรูปแบบการตัดสินใจด้านการหาข้อมูลก่อนแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยทราบข้อมูลเพิ่มเติมเพียงบางส่วนเท่านั้น การถ่ายทอดตามสื่อสังคมออนไลน์เผยแพร่ความรู้เพียงบางส่วนบางมุมมองต้องอาศัยการขอข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์หรือผู้รู้ได้โดยตรงจะทำให้เข้าใจชัดเจนกว่าการหาข้อมูลด้วยและ การหาข้อมูลด้วยตนเองสามารถทำได้ง่ายช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มากตามลำดับ

2.2ปัญหาและอุปสรรคในการหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเองมีปัญหาและอุปสรรคด้านการหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยประเด็นหลักคือการที่หาข้อมูลแต่ไม่เข้าใจคำศัพท์หรือความหมายที่แท้จริง ปัญหารองลงมาคือไม่แน่ใจว่าข้อมูลที่ค้นหาถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบันหรือไม่ และลำดับสุดท้ายคือการไม่แน่ใจในข้อมูลที่ค้นหาต้องถามผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าเพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ

3.ด้านการปรึกษาผู้เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง มีรายละเอียดดังนี้

3.1สภาพการตัดสินใจด้านการปรึกษาผู้เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง มีรูปแบบการตัดสินใจจากการปรึกษาผู้เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยได้ความรู้ใหม่ๆเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ผู้ให้ความรู้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเท่าไรนัก การปรึกษาผู้เกี่ยวข้องที่มีความรู้และประสบการณ์ทำให้เกิดความผิดพลาดและปัญหาน้อยกว่าการที่ไม่ปรึกษาใครเลย การปรึกษาสิ่งที่สนใจแต่โดนโน้มน้าวเบี่ยงประเด็น และการเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดและเงื่อนไขมากกว่าการหาข้อมูลด้วยตนเองตามลำดับ

3.2ปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจจากการปรึกษาผู้เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเองมีปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจจากการปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยประเด็นหลักคือความเกรงใจ ไม่ได้ไตร่ตรองให้ดีก่อนตัดสินใจว่าเราต้องการแบบไหน อะไรที่สอดคล้องกับลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันของเรามากที่สุด ปัญหารองลงมาคือการได้ข้อมูลที่ไม่ตรงประเด็น ไม่ชัดเจน และลำดับสุดท้ายเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการหาข้อมูลด้วยตนเอง

4.ด้านการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

4.1สภาพการตัดสินใจจากการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัท มีรูปแบบการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแชร์ความคิดเห็น ทศนคติ มุมมองร่วมกันทำให้การตัดสินใจเกิดความผิดพลาดน้อยกว่าการตัดสินใจด้วยตนเองเพียงคนเดียวผู้ใช้บริการ การตัดสินใจตั้งแต่2คนขึ้นไปย่อมมีความคิดเห็นที่ต่างกันส่งผลให้ตัดสินใจได้ยาก และการใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจที่นานกว่าการตัดสินใจคนเดียวตามลำดับ

4.2ปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยประเด็นหลักคือผู้ที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลโดยตรงกับจำนวนเบี้ยที่ส่งรายปี ไม่ว่าจะมาจากมุมมองหรือแม้แต่การให้ความสำคัญกับการประกันชีวิตที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป และปัญหารองลงมาคือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันทำให้เกิดความขัดแย้ง

5.ด้านการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ มีรายละเอียดดังนี้

5.1สภาพการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ มีรูปแบบการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ โดยประสบการณ์ของคนรอบข้างมีผลต่อการตัดสินใจโดยตรงกล่าวคือ การที่ได้รับประสบการณ์ที่คนรอบข้างเจอทำให้เกิดเหตุไม่คาดคิดก่อนจึงทำซึ่งไม่ทันกับเหตุการณ์ต่างๆที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหากถึงกับชีวิตก็ไม่สามารถเอาคืนได้เลย การให้ความสำคัญกับการประกันชีวิตและการสะสมเงินไปพร้อมกัน ทำเพื่อไว้เกิดเหตุฉุกเฉินคนข้างหลังจะไม่เดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบไม่รุนแรง และความสามารถในการส่งเบี้ยขณะนั้น ความพร้อมทางการเงินตามลำดับ

5.2ปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ มีปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ โดยประเด็นหลักคือไม่มีความรู้และไม่ให้ความสำคัญของการประกันชีวิต ปัญหารองลงมาคือความไม่พร้อมทางการเงินเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินเสียเงินเป็นจำนวนมากโดยไม่มี

ทรัพย์สินเพียงพอ และลำดับสุดท้ายคือข้อมูลเงื่อนไขที่เยอะและกว้างเป็นอุปสรรคด้านความเข้าใจ ไม่เข้าใจว่าแบบไหนเหมาะกับลักษณะการใช้ชีวิตของเรามากที่สุด

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ศึกษารูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา โดยกำหนดรูปแบบการตัดสินใจไว้ 5 ประเด็น สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.ด้านการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ตัดสินใจด้วยตนเอง สรุปได้ว่า การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ตัดสินใจด้วยตนเอง โดยมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ทำให้เกิดความผิดพลาดจากการตัดสินใจ ใ้ต้ง่ายการตัดสินใจเป็นไปด้วยความไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และข้อมูลที่มีเป็นพื้นฐานในการนำมาวิเคราะห์และตัดสินใจ แต่ข้อจำกัดคือควรหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจทุกครั้ง ปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่ตัดสินใจด้วยตนเอง โดยการที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความครบถ้วน จำเป็นต้องหาข้อมูลหรือปรึกษาคำแนะนำจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือแม้แต่คนที่มีความรู้เองก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herbert A.Simon(1997) อธิบายว่า การตัดสินใจ คือ การหาทางเลือกที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ตนคิดว่าเหมาะสม ซึ่งขึ้นอยู่กับความคิดเห็นและเหตุผลในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

2.ด้านการหาข้อมูลก่อนแล้วตัดสินใจด้วยตนเองสรุปได้ว่า การตัดสินใจจากการหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง มีรูปแบบการตัดสินใจด้านการหาข้อมูลก่อนแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยทราบข้อมูลเพิ่มเติมเพียงบางส่วนเท่านั้น การถ่ายทอดตามสื่อสังคมออนไลน์เผยแพร่ความรู้เพียงบางส่วนบางมุมมองต้องอาศัยการขอข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์หรือผู้รู้ได้โดยตรงจะทำให้เข้าใจชัดเจนกว่าการหาข้อมูลด้วยและ การหาข้อมูลด้วยตนเองสามารถทำได้ง่ายช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก ปัญหาและอุปสรรคในการหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเองมีปัญหาและอุปสรรคด้านการหาข้อมูลแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยประเด็นหลักคือการที่หาข้อมูลแต่ไม่เข้าใจคำศัพท์หรือความหมายที่แท้จริงซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์(2540) อธิบายว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกหรือดเว้นการปฏิบัติหรือการเลือกกว่าทางใดดีที่สุดจากทางเลือกหลายๆทาง เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.การปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง สรุปได้ว่า การตัดสินใจด้านการปรึกษาผู้เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง มีรูปแบบการตัดสินใจจากการปรึกษาผู้เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยได้ความรู้ใหม่ๆเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ผู้ให้ความรู้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเท่าไรนัก การปรึกษาผู้เกี่ยวข้องที่มีความรู้และประสบการณ์ทำให้เกิดความผิดพลาดและปัญหาน้อยกว่าการที่ไม่ปรึกษาใครเลย มีปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจจากการปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง โดยประเด็นหลักคือความเกรงใจ ไม่ได้ไตร่ตรองให้ดีก่อนตัดสินใจว่าเราต้องการแบบไหน อะไรที่สอดคล้องกับลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันของเรามากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีของ เจนจิรา ลิ้มธนสาร

(2544) อธิบายว่า การตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บริโภคประเมินแล้วว่าการตัดสินใจเหมาะสมกับความ ต้องการของตนเองมากที่สุด เช่น ตั้งใจซื้อประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์อยู่ก่อนแล้ว พนักงานแนะนำและ ชักชวนให้ซื้อ

4.การตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การตัดสินใจจากการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ ที่เกี่ยวข้องของบริษัท มีรูปแบบการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแชร์ความคิดเห็น ทศนคติ มุมมองร่วมกันทำให้การตัดสินใจเกิดความผิดพลาดน้อยกว่าการตัดสินใจด้วยตนเองเพียงคนเดียว ผู้ใช้บริการ การตัดสินใจตั้งแต่2คนขึ้นไปย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันส่งผลให้ตัดสินใจได้ยาก ปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจร่วมกัน กับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยประเด็นหลักคือผู้ที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลโดยตรงกับจำนวนเบี้ยที่ส่งรายปี ไม่ว่าจะมา จากมุมมองหรือแม้แต่การให้ความสำคัญกับการประกันชีวิตที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้อง กับทฤษฎีของ สมคิด บางโม(2548) อธิบายว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกปฏิบัติซึ่งมีหลายทางในแนว ปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้การตัดสินใจเพื่อความสำเร็จมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ซับซ้อนและมีวิธี แก้ปัญหามากกว่าหนึ่งวิธีเสมอ ดังนั้นการตัดสินใจเลือกสิ่งปฏิบัติใดที่จะบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด และเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

5.การตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ สรุปได้ว่า การตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ มี รูปแบบการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ โดยประสบการณ์ของคนรอบข้างมีผลต่อการตัดสินใจ โดยตรงกล่าวคือ การที่ได้รับประสบการณ์ที่คนรอบข้างเจอทำให้เกิดเหตุไม่คาดคิดก่อนจึงทำซึ่งไม่ทัน กับเหตุการณ์ต่างๆที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหากถึงกับชีวิตก็ไม่สามารถเอาคืนได้เลย การให้ ความสำคัญกับการประกันชีวิตและการสะสมเงินไปพร้อมกัน ทำเพื่อไว้เกิดเหตุฉุกเฉินคนข้างหลังจะไม่ เดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบไม่รุนแรง และความสามารถในการส่งเบี้ยขณะนั้น ความพร้อมทาง การเงิน ปัญหาและอุปสรรคของการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ มีปัญหาและอุปสรรคในการ ตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ โดยประเด็นหลักไม่มีความรู้และไม่ให้ความสำคัญของการประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ศรีสุภา สหชัยเสรี(2544) อธิบายว่า การตัดสินใจ หมายถึงการตัดสินใจของ ผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการหลังการประเมินข้อมูลอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ด้วยปัจจัยต่างๆ เช่น ทศนคติของบุคคลรอบข้างพนักงานขายไม่สุภาพ ไม่สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

การอ้างอิง

คลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.ความหมายของการตัดสินใจ.การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษา ในจังหวัดปัตตานีสืบค้นวันที่ 11 ธันวาคม 2561 จาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/8168/6/Chapter2.pdf>

https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Decision_Making.htm ทฤษฎีการตัดสินใจ สืบค้นวันที่ 11 ธันวาคม 2561

พัลวิ ไหมมุกข์(2559).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

พงศธร สุทธิพงษ์(2552).การศึกษาทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

<https://www.gotoknow.org/posts/496198>. ความหมายของการตัดสินใจ สืบค้นวันที่ 12 ธันวาคม 2561

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี.การตัดสินใจ สืบค้นวันที่ 12 ธันวาคม 2561 จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/upload/socities.html>

Simon(1960).simon decision making theory

http://pknow.edupol.org/Course/C2/document/02/12_4_1.pdf .ความหมายของการตัดสินใจ สืบค้นวันที่ 16 ธันวาคม 2561

Doojid(2553).ประเภทของการตัดสินใจ.รูปแบบการตัดสินใจ

วิภาดา พงศ์พุทธิพูน(2553).รูปแบบการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์

เจนจิรา ลิ้มชนสาร(2554).กระบวนการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ 96.5% ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

จารุวรรณ วิจิตรวงศ์วน(2556).การตัดสินใจของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูโรงเรียน
มัธยมศึกษา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่
ตัดสินใจ สืบค้นวันที่20 ธันวาคม 2561จาก <http://fms.vru.ac.th/research/vorapot/A10-5.pdf>

SM Turpin,MA Marais(2004).Decision-making : Theory and practice

University of Pretoria etd-ljeoma,EOC(2004).Theories of decision-making with respect to
Globalization initiatives in Nigeria

Ryan K. Lahti(2003).Decision making models Handout

<http://www.metodoconsultoria.com/webftp/diretorio/Artigos/decision%20models.pdf>

ภัทรารุณี ชาโคตร.กระบวนการตัดสินใจ สืบค้นวันที่ 9 มกราคม 2562 จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/3314781>