

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต
จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี**
**The Factors Influencing a Decision to Buy Life Insurance from Muangthai Life Insurance
in Ubon Ratchathani Province**

บัวผัน คำเสมอ *¹ กิตติมา จึงสุวดี**² และ ประนอม คำผา***³

¹สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

^{2,3}คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail: buaphan2517@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เอาประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 11,489 กรมธรรม์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 371 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ .88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เอาประกันให้ความสำคัญปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 47 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้เอาประกันที่มีอายุต่างกัน พิจารณปัจจัยด้านราคาและด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้เอาประกันที่มีอาชีพต่างกัน พิจารณปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ผู้เอาประกันที่มีรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาต่างกัน พิจารณปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพล การตัดสินใจซื้อ ประกันชีวิต

Abstract

The research aimed to study and compare the factors influencing a decision to buy life insurance from Muangthai Life Insurance in Ubon Ratchathani as classified by sex, age, marital status, occupations, monthly income and educational levels. The population in the study totaling 11,489 was those who bought life insurance. The samples were 371, derived by a proportionately stratified random sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire with an entire confidence value equivalent to .88. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows: Life insurance claimants prioritized the factors influencing a decision to buy life insurance from Muangthai Life Insurance at a high level in all aspects. Individual aspects

could be arranged in a descending order: personnel, physical characteristics, service, price, products, outlets and marketing promotion. Products, service processes, price, physical characteristics could predict a decision to buy a life insurance by 47%. Concerning a comparison of the factors influencing a decision to buy a life insurance as classified by the personal factors, it was found that the insurance claimants who were different in age had a different consideration of price and physical characteristics at the statistically significant level of .05. The claimants who had a different occupation had different consideration of the service processes. Those who had different monthly incomes and educational levels had a different consideration of the physical characteristics at the statistically significant level of .01.

Keywords: Influencing Factors, Decision to Buy, Life Insurance.

บทนำ

ด้วยจำนวนประชากรในประเทศไทยมีจำนวนประมาณ 64,456,695 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย 2555) มีผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตรวม 8,647,148 กรมธรรม์ (คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 2556) คิดเป็น ร้อยละ 13.41 ของประชากรทั้งประเทศ ธุรกิจประกันชีวิตนับเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ และยังช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับครอบครัวและสังคม จากข้อมูลการทำประกันชีวิตของประเทศไทยที่พัฒนาแล้วจะมีผู้ถือกรมธรรม์จำนวนมาก อาทิ ประเทศญี่ปุ่น มีผู้ถือกรมธรรม์มากถึงร้อยละ 300 (1 คน ทำประกัน 3 ฉบับ)

บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นอีกหนึ่งบริษัทประกันซึ่งเปิดดำเนินกิจการด้านธุรกิจประกันชีวิต เพื่อให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรมและมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจให้มั่นคงตลอดระยะเวลากว่าครึ่งศตวรรษ นับตั้งแต่เริ่มกิจการอย่างเป็นทางการในวันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2494 ณ สำนักงานแห่งแรกที่ถนนเสือป่า ซึ่งในขณะนั้นประเทศไทยต้องประสบปัญหาจากผลกระทบของสงครามมหาเอเชียบูรพา เศรษฐกิจของประเทศอยู่ในระยะการฟื้นตัว

ด้วยการแข่งขันของธุรกิจประกันชีวิตที่รุนแรงมากขึ้น บริษัทประกันชีวิตจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เกี่ยวกับการดำเนินกิจการ เพื่อสามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้เอาประกันให้ได้มากที่สุด และสามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด ด้วยในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี มีบริษัทประกันชีวิตอยู่หลายบริษัท และมีการแข่งขันกันสูง ณ ปี พ.ศ. 2555 จังหวัดอุบลราชธานีมีประชากรประมาณ 1,826,920 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย 2555) แต่มีผู้เอาประกันชีวิตเพียง

368,689 กรมธรรม์ (คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 2556) คิดเป็นร้อยละ 20.18 ของประชากรในจังหวัด ถือได้ว่าประชากรอีกประมาณ 1,458,231 คน ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาพัฒนาด้านการเสนอขายให้กับพนักงานในองค์กรได้นำไปเสนอให้กับผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต ได้ตัดสินใจซื้อด้วยเหตุผลที่เหมาะสมที่สุด และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้เอาประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 11,489 กรมธรรม์ (บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (2556)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1) เพศ 1.2) อายุ 1.3) สถานภาพการสมรส
 - 1.4) อาชีพ 1.5) รายได้ต่อเดือน และ 1.6) ระดับการศึกษา
2. ตัวแปรอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ได้แก่
 - 2.1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2.2) ด้านราคา 2.3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 2.4) ด้านส่งเสริมการตลาด 2.5)

ด้านบุคลากร 2.6) ด้านลักษณะทางกายภาพ และ 2.7) ด้านกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี 371 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ 2551) โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate stratified sampling) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้เอาประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด

สาขา	จำนวนประชากร (คน) (ผู้เอาประกัน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
อุบลราชธานี	6,794	219
ถนนชยางกูร	3,216	104
เดชอุดม	1,479	48
รวม	11,489	371

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีจากการทบทวนเอกสารให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วยส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้เอาประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าอัตราส่วน 5 ระดับ ตามความคิดเห็นของ Likert ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) แบบสอบถามแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ คือ ความคิดเห็นต่อระดับ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try out) กับผู้ทำประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดศรีสะเกษซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย และมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยทั้งฉบับ (Reliability analysis)

โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (α -Alpha coefficient) ตามวิธีของ Nunnally ได้แนะนำไว้ว่าค่า $\alpha \geq 0.7$ สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต เท่ากับ 0.77 และค่าความเชื่อมั่นของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต เท่ากับ .88 (Nunnally 1978, อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ 2546)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
5. การทดสอบค่า t
6. การทดสอบค่า F

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในงานวิจัย ดังนี้

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย

S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t คือ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

F คือ อัตราส่วนที่ใช้ F ที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

R คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

R^2_{ADJ} คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ปรับแก้ให้เหมาะสมกับข้อมูล

B คือ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ

Beta คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

VIF คือ ค่าความแปรปรวนของค่าประมาณของสัมประสิทธิ์ของพารามิเตอร์ที่เพิ่มขึ้นเมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน

X_1 คือ ด้านผลิตภัณฑ์

X_2 คือ ด้านราคา

X_3 คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

X_4 คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

X_5 คือ ด้านบุคลากร

X_6 คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ

X_7 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ

Y คือ การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี

* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน (ร้อยละ 54.40) โดยมีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี จำนวนเท่ากันคือ 103 คน (ร้อยละ 27.80) สถานภาพการสมรส จำนวน 249 คน (ร้อยละ 67.10) อาชีพรับราชการ จำนวน 152 คน (ร้อยละ 41.00) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 192 คน (ร้อยละ 51.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน (ร้อยละ 61.70) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้เอาประกันต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 7 ด้าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจซื้อ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.11	.49	มาก
2. ด้านราคา	4.12	.44	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.92	.60	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.91	.58	มาก
5. ด้านบุคลากร	4.18	.56	มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.71	.55	มาก
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.13	.47	มาก

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 7 ด้านที่มีระดับการตัดสินใจซื้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.71$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.18$) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือต้องการความมั่นคงให้ตนเองและครอบครัวในอนาคต ($\bar{X} = 4.38$) มีความพอใจที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ($\bar{X} = 4.32$) และซื้อเพราะต้องการให้เกิดความสบายใจและรู้สีกมั่นคงในชีวิต ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานีดังตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระและระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
Y	-	.55**	.55**	.35**	.42**	.40**	.26**	.54**
X ₁		-	.63**	.45**	.48**	.36**	.17**	.37**
X ₂			-	.32**	.49**	.48**	.09*	.43**
X ₃				-	.49**	.21**	.35**	.21**
X ₄					-	.49**	.33**	.45**
X ₅						-	.11**	.53**
X ₆							-	.29**
X ₇								-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นตัวแปรอิสระ (X) กับการตัดสินใจตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานีเป็น ตัวแปรตาม (Y) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้

บริการพบว่า ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ .26 ถึง .55 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ .11 ถึง .63 ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันจะต้องมีค่าไม่สูงเกินไป (Field 2000) คือ ไม่เกิน .80 เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้พยากรณ์เป็นตัวแปรที่ดีสามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้ ดังแสดงตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้ตัวแปรอิสระ ผลผลิตภัณฑราคาช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ เป็นตัวพยากรณ์ และการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นตัวแปรตาม โดยใช้วิธี Enter (n=371)

ตัวพยากรณ์	VIF	B	Beta	t	p
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1.94	.21	.24	4.66**	.01
2. ด้านราคา	2.02	.18	.22	4.21**	.01
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	1.55	.05	.07	1.06	.10
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.93	-.01	-.02	-.43	.66
5. ด้านบุคลากร	1.69	.01	.01	.33	.73
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	1.27	.06	.08	1.90*	.05
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	1.64	.28	.32	6.59**	.01
Constant = .86 R = .69 $R^2 = .48$ $R^2_{adj} = .47$ $F_{7,363} = 48.04$ Sig F = .01					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter เพื่อการพยากรณ์การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยตัวแปรพยากรณ์ 7 ตัว คือ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากรด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ มีตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .69 ($R = .69$) พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ .47 ($R^2_{adj} = .47$)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อให้ตัวแปรเป็นอิสระ ผลผลิตภัณฑราคาช่องทางจัดจำหน่ายการส่งเสริมการตลาด บุคลากรลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ เป็นตัวพยากรณ์ และการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นตัวแปรตาม โดยใช้วิธี Stepwise (n=371)

ตัวพยากรณ์	VIF	B	Beta	t	p
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1.73	.23	.27	5.42**	.01
2. ด้านราคา	1.83	.18	.23	4.53**	.01
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ	1.11	.07	.09	2.46*	.05
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	1.35	.28	.31	7.23**	.01
Constant = .91 R = .69 $R^2 = .48$ $R^2_{adj} = .47$ $F_{4,366} = 83.48$ Sig F = .05					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณ โดยวิธี Stepwise เพื่อการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยตัวแปรอิสระ 7 ตัว คือ ผลผลิตหาราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านผลผลิตหาราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการสามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 47 ($R^2_{adj} = .47$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .69 ($R = .69$)

สรุปผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน (ร้อยละ 54.40) โดยมีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี จำนวนเท่ากันคือ 103 คน (ร้อยละ 27.80) สถานภาพการสมรส จำนวน 249 คน (ร้อยละ 67.10) อาชีพรับราชการ จำนวน 152 คน (ร้อยละ 41.00) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 192 คน (ร้อยละ 51.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน (ร้อยละ 61.70) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้เอาประกันที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีบุคลิกดี มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีความรอบรู้ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกัน สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว พนักงานให้บริการในสำนักงานมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ให้บริการ และตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความห่วงใย เอาใจใส่ผู้เอาประกันอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้เอาประกันที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ ภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์

สำนักงานที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ภายในสำนักงานมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน และมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้เอาประกันที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีระบบการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีบริการหลังการขายที่ดีจากบริษัท/ตัวแทน การสมัครซื้อกรมธรรม์ง่าย ไม่ยุ่งยาก การอนุมัติกรมธรรม์และการส่งมอบรวดเร็ว และมีขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านราคา ผู้เอาประกันที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันชีวิตได้หลายรูปแบบ เช่น รายเดือน, สามเดือน, หกเดือน รายปี, หรือชำระครั้งเดียว สามารถตัดบัญชีค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ อัตราเบี้ยประกันชีวิตสอดคล้องกับรายได้ผู้เอาประกัน อัตราเบี้ยประกันสัญญาเพิ่มเติมสุขภาพมีความเหมาะสมกับความคุ้มครอง อัตราเบี้ยสัญญาเพิ่มเติมประกันอุบัติเหตุมีความเหมาะสมกับความคุ้มครอง และสามารถตัดบัญชีค่าเบี้ยประกันผ่านบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้เอาประกันที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิตเป็นของคนไทย นโยบายของบริษัทชัดเจนและโปร่งใส ผลประโยชน์สูงที่ได้รับจากกรมธรรม์ รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลาย ระยะเวลากรมธรรม์มีให้เลือกหลากหลาย และเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ ตามลำดับ

6. ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้เอาประกันที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ การซื้อกรมธรรม์สามารถติดต่อกับตัวแทนบริษัทประกันชีวิตได้สะดวก บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีศูนย์ผู้เอาประกันสัมพันธ์ไว้บริการ การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารต่าง ๆ ได้ การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านนายหน้าประกันชีวิต (Broker) และการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนขายทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

7. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้เอาประกันที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ บริษัทที่มีการสมัครโดยไม่ต้องตรวจสุขภาพ บริษัทมีการเข้าร่วมกิจกรรม Smile club เช่น กิจกรรมดำน้ำ ตกปลา บริษัทมีการสะสมคะแนนการชำระเบี้ยประกัน บริษัทของที่ระลึกหรือของสมนาคุณเมื่อซื้อกรมธรรม์ บริษัทมีส่วนลดเบี้ยประกันพิเศษเมื่อซื้อกรมธรรม์ บริษัทของสมนาคุณในเทศกาลพิเศษต่างๆ และบริษัทมีการช่วยเหลือสังคม เช่น มอบทุนการศึกษา สร้างอาคารเรียน ตามลำดับ

การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี จากการศึกษาการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของ ผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ต้องการความมั่นคงให้ตนเองและครอบครัวในอนาคต มีความพอใจที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ซื้อเพราะต้องการให้เกิดความสบายใจและรู้สึกมั่นคงในชีวิต ซื้อเพราะมีผลประโยชน์ดีเหมาะสมเมื่อเทียบกับค่าเบี้ยประกัน ต้องการความคุ้มครองและรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บไข้ รับทราบข้อมูลจากตัวแทนประกันชีวิตที่เข้ามาชักชวน ซื้อแบบกรมธรรม์ตามความต้องการของตนเอง ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีและต้องการเงินสะสมไว้ใช้หลังเกษียณ ก่อนตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ท่านได้ศึกษาข้อมูลจากเพื่อนหรือญาติ และก่อนตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ท่านได้ศึกษาข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น โทรทัศน์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter เพื่อการพยากรณ์การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยตัวแปรพยากรณ์ 7 ตัว คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .69 ($R = .69$) พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ .47 ($R^2_{adj} = .47$)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise เพื่อการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้วยตัวแปรอิสระ 7 ตัว คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 47 ($R^2_{adj} = .47$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .69 ($R = .69$)

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี

1. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศต่างกัน พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้าน ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้เอาประกันที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีการพิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้เอาประกันที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกัน และรายด้าน ด้านกระบวนการให้บริการมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้เอาประกันที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกัน และรายด้าน ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้เอาประกันที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกัน และรายด้าน ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลของผู้เอาประกันที่ตอบแบบสอบถาม ผู้เอาประกันพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิตเป็นของคนไทย นโยบายของบริษัทชัดเจนและโปร่งใส ผลประโยชน์สูงที่ได้รับจากกรมธรรม์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษมาน สะปุกรราห์มาน และคนอื่นๆ (2556) ได้ศึกษา

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย แอชวา จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

1.2 ด้านราคา จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เอาประกันที่ตอบแบบสอบถาม ผู้เอาประกันพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ มีเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันชีวิตได้หลายรูปแบบ เช่น รายเดือน, สามเดือน, หกเดือน, รายปี, หรือชำระครั้งเดียวสามารถตัดบัญชีค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ อัตราเบี้ยประกันชีวิตสอดคล้องกับรายได้ผู้เอาประกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กุลวิณั ศรีเยี่ยมกุล และจุฑาภา แพนเกษร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตบริษัท AIA ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางด้านราคาให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านลักษณะทางกายภาพ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เอาประกันที่ตอบแบบสอบถาม ผู้เอาประกันพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ มีทำเล ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลวิณั ศรีเยี่ยมกุล และจุฑาภา แพนเกษร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตบริษัท AIA ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เอาประกันที่ตอบแบบสอบถาม ผู้เอาประกันพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ มีระบบการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีบริการหลังการขายที่ดีจาก

บริษัท/ตัวแทน การสมัครซื้อกรมธรรม์ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซึ่งสอดคล้องกับ อูสมาน สะปิบุรราห์มาน และคนอื่นๆ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย-แอ็กซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในด้านผลิตภัณฑ์ (รูปแบบกรมธรรม์) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกัน ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการตัวแทนขายประกัน และด้านวิธีการชำระเบี้ยประกัน

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้เอาประกันที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ต่างกัน พิจารณาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ ราคา และลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อูสมาน สะปิบุรราห์มาน และคนอื่นๆ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประวัติการมีโรคประจำตัวที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวุฒิการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันโดยภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา ณ พัทลุง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้เอาประกันในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า 1) ผู้เอาประกันที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน สามารถยอมรับสมมติฐานได้ ส่วนปัจจัยด้านราคา ผู้เอาประกันที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน 2) ผู้เอาประกันที่มีสถานภาพต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัย

ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน แต่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่ายไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีณี ศิริเบญจรัตน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต บริษัท กรุงไทย-แอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตเพชรบุรี พบว่า การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของ บริษัท กรุงไทย-แอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้เอาประกันที่มี เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ มีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้เอาประกันที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้เอาประกันที่มีรายได้ต่างกันมีระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิต ด้านกระบวนการให้บริการต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร วิไลเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้เอาประกันในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้เอาประกันในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ และด้านความไว้วางใจในตราสินค้า มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้เอาประกันในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้เอาประกันในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้เอาประกันพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) คือ ชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิตเป็นของคนไทย นโยบายของบริษัทชัดเจนและโปร่งใส ผลประโยชน์สูงที่ได้รับจากกรมธรรม์ ดังนั้น บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ควรรักษาชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิตที่เป็นของคนไทย มีนโยบายการ

ดำเนินงานที่ชัดเจน และควรการเพิ่มผลประโยชน์และผลตอบแทนที่ได้รับจากกรรมธรรม์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการ

2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) คือ มีเงื่อนไขการชำระเบี้ยประกันชีวิตได้หลายรูปแบบ เช่น รายเดือน, สามเดือน, หกเดือน รายปี, หรือชำระครั้งเดียว สามารถตัดบัญชีค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ อัตราเบี้ยประกันชีวิตสอดคล้องกับรายได้ผู้ประกอบการ ดังนั้น บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ควรเพิ่มเงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกันชีวิตให้มีรูปแบบเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการชำระเบี้ยประกัน เช่น จ่ายผ่านตู้ ATM เครื่องรูดบัตรเคลื่อนที่ หรือจ่ายผ่านร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกัน พิจารณาด้านราคาแตกต่างกัน จึงควรให้ความสำคัญกับอายุของผู้ประกอบการ โดยการกำหนดอัตราเบี้ยประกันชีวิตที่สอดคล้องกับอายุของผู้ประกอบการด้วย

3. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) คือ ภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ มีทำเล ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ดังนั้น บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้งในการเพิ่มสาขาของบริษัท ให้มีทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีการรักษาความสะอาดภายในสำนักงานให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ และควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการโดยการนำเอาอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน กัน พิจารณาด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน จึงควรให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน เพื่อให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ โดยสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

4. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) คือ มีระบบการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีบริการหลังการขายที่

ดีจากบริษัท/ตัวแทน การสมัครซื้อกรรมธรรม์ง่าย ไม่ยุ่งยาก ดังนั้น บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการที่มีอยู่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ให้ความสำคัญกับการให้บริการหลังการขายเพิ่มมากขึ้น และควรมีการเพิ่มวิธีการสมัครซื้อกรรมธรรม์ให้มากขึ้น เช่น การกรอกใบคำขอสมัครเอาประกันด้วยใบคำขอลือกรอนิคส์ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการและรักษาผู้ประกอบการให้คงอยู่กับบริษัทต่อไป และควรมีการเพิ่มวิธีการสมัครซื้อกรรมธรรม์ให้มากขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่มีอาชีพแตกต่างกัน พิจารณาด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน จึงควรให้ความสำคัญกับอาชีพของผู้ประกอบการ เพราะว่าผู้ประกอบการแต่ละอาชีพนั้นย่อมต้องการกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกัน มีการสมัครซื้อกรรมธรรม์ที่ง่ายแตกต่างกันด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการในจังหวัดอุบลราชธานี

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตเพิ่มของผู้ประกอบการในจังหวัดอุบลราชธานี
2. แรงจูงใจการสมัครเป็นตัวแทนขายประกันชีวิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. การศึกษาขวัญและกำลังใจในการขายประกันชีวิตของตัวแทนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาการดูแลเอาใจใส่ และคำชี้แนะที่มีคุณค่ายิ่งจากคณะกรรมการที่ปรึกษางานวิจัย ขอขอบพระคุณ ท่านผู้บริหาร และพี่ๆ พนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทุกสาขา ที่ให้ความร่วมมือ สุดท้ายขอขอบคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้เพื่อบูชาคุณบิดา-มารดา-ครู-อาจารย์ ให้โอกาสในการศึกษา คอยเป็นกำลังใจ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. สถิติประชากร. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2555.

กุลวีณ์ ศรีเอี่ยมกุล และรุจาภา แพ่งเกสร. ความไว้วางใจในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัท AIA ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร, วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ. 4, 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2557): 387-414.

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, สำนักงาน. การประกันชีวิต (ออนไลน์) 2556 (อ้างเมื่อ 18 กันยายน 2556). จาก http://www.oic.or.th/th/elearning/ninnrt_life2.php

ปรียาภัทร์ ปริธิตต์ตระกูล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรรมธรรม์บริษัท กรุงไทยแอ็คซ่ากับ ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

เพ็ญภา ณ พัทลุง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.

ทองใบ สุดซารี. การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกตำรา. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2546.

ทองใบ สุดซารี. การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกตำรา. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี, 2551.

เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), บริษัท. ผู้เอาประกันชีวิตกับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพฯ: ฝ่ายกลยุทธ์การตลาดบริษัท (มหาชน), 2556.

วรภาพ วิไลเลิศ. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, 2557.

วาทีณี ศรีเบญจรัตน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต บริษัท กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตเพชรบุรี. อุตรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี, 2557.

อุสมาน ฮะบีบุรราห์มาน และคนอื่นๆ. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันชีวิตกับ บริษัท กรุงไทย แอกซ่า จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การประชุมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 4 ; 10 พฤษภาคม 2556 ; สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ หน้า 120-135.

Field, A. *Discovering Statistics using SPSS for Windows*. London – Thousand Oaks New Delhi: Sage publications, 2000.