



บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยาย
และการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖
ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่
เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น
ครั้งที่ ๖

ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่
เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ
 ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖
 “ราชภัฏเชียงใหม่ เกิดให้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

ISBN 978-616-7669-15-1

จัดทำโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 14 เลขที่ 202 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
 โทรศัพท์/โทรสาร 053-885950

ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมไชย อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
 รองศาสตราจารย์ ดร.อาวรณ์ โอภาสพัฒนกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
 รองศาสตราจารย์ นพ.สิทธิพร บุญนิตย์ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ “ราชภัฏเชียงใหม่ เกิดให้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ | 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์สินี ชมพู่คำ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ รัตนาปนนท์ | 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง | 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์ คำใจ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ ชมพู่คำ | 11. อาจารย์ ดร.ศิริมาศ โกศลย์พิพัฒน์ |
| 5. รองศาสตราจารย์พิทยาภรณ์ มานะจตุ | 12. อาจารย์ ดร.ทัตพร คุณประดิษฐ์ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชฎิกัดส์ เขมวิมุตติวงศ์ | 13. อาจารย์ ดร.กาญจนา สุระ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเลิศ กลิ่นรัตน์ | 14. อาจารย์ ดร.กัญญาพัสดุ ก่อมงคลเจริญ |

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
 ผู้ช่วยบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ กิติบุตร รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
 อาจารย์ ดร.จิตมา กตัญญู รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

หัวหน้ากองบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นครินทร์ พริบไหว รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

กองบรรณาธิการ นางสาวศิริพร ริพล หัวหน้าสำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา
 นางสาวกรรณิกา ซาซง นักวิชาการเงินและบัญชี
 นางพิมพ์พรรณ สุธัญญา นักวิชาการพัสดุ
 นางสาวณัฐธยาน์ บันเทา นักวิจัย
 นางสาวกรทอง ลีสุวรรณ นักวิจัย
 นางสาวหทัยพร วัชพุกษ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
 นางสาวจินตภา อัจฉริยากร นักวิชาการศึกษา
 นางสาวภักจิรา กาบใจ นักวิชาการศึกษา
 นายปรัชญา ไชยวงศ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
 นายวชิราวุธ สุวรรณคำ เจ้าหน้าที่ธุรการ

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้จัดงานราชภัฏวิชาการ ซึ่งตรงกับวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2535 ซึ่งเป็นวันที่ได้รับพระราชทานนามว่า "ราชภัฏ" จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ให้มาเป็นชื่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ ในวันที่จึงเป็นวันสำคัญอีกวันหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงได้มีการประชุมทางวิชาการ "ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น" มีการนำเสนอผลงานวิจัย ผลงานวิชาการของคณาจารย์ทั้งภายในมหาวิทยาลัย คณาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่างๆ คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนนักศึกษาในระดับบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต ได้เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาผลงานทางวิชาการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำเสนอผลงานของนักศึกษา ผลการวิจัยทางวิชาการในรูปแบบของการบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการให้กับประชาคมนักวิชาการทั่วประเทศที่มาร่วมงานวันราชภัฏวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่จัดขึ้นในทุกปี การจัดงานราชภัฏวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในปีนี้ เป็นการจัดงานครั้งที่ 6 เป็นการร่วมฉลองการจัดกิจกรรมทางวิชาการ "เทิดไท้ 85 พรรษา มหาราชัน" ได้พัฒนารูปแบบการจัดการนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้งในรูปแบบนิทรรศการ การแสดงกิจกรรมและผลงานวิจัยที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจภายในชุมชน พัฒนารายได้ของครัวเรือน การสร้างความร่วมมือของสมาชิกองค์กรต่างๆ ในชุมชนที่เป็นผลงานวิจัยเชิงวิชาการ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่มีผลงานที่ชัดเจนมาแสดงให้กับนักวิชาการ คณาจารย์และนักศึกษาได้เรียนรู้ร่วมกัน ในส่วนของการนำผลงานทางวิชาการนั้นได้ผ่านการคัดกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างละเอียดได้มีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขผลงานให้เป็นที่ยอมรับ และนอกจากนี้ยังได้จัดการบรรยายพิเศษเรื่อง "การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ" โดย ศาสตราจารย์ ดร.สัญญา จตุรลิตธา และศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของนักวิชาการนักวิจัยที่มาร่วมงานในครั้งนี้

คณะกรรมการจัดงานราชภัฏวิชาการเทิดไท้ 85 พรรษา มหาราชัน ในครั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า นักวิชาการ นักวิจัย บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา บัณฑิต ที่มาร่วมงานคงได้รับประโยชน์จากการจัดงานวิชาการในครั้งนี้



(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมชัย)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

Factors that Affecting to Satisfactions of Elderly People's Life Insurance, Cha-am District, Phetchaburi Province

ประสพชัย พสุนนท์¹, จิราวรรณ สงเกลี้ยง², นภัสนันท์ พิชยธนพงษ์²

Prasopchai Pasonon¹, Jirawan Songkliang², Napathsanun Pichayatanapong²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีประกันชีวิตในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 60 – 70 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท 2) ส่วนใหญ่ทำประกันชีวิตกับบริษัท AIA มีกรมธรรม์ประกันชีวิต 1 กรมธรรม์ ค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อปีไม่เกิน 10,000 บาท รูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ได้รับคำแนะนำและชักชวนจากตัวแทนประกันชีวิต และต้องการความคุ้มครองและสะสมทรัพย์ และ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวม ($Y_{รวม}$) ในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ คือด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต (X_1) และด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) ที่ระดับความสำคัญ 0.05 โดยมีสมการการถดถอย คือ $\hat{Y}_{รวม} = 11.36 + 0.30(X_1) + 0.13(X_4)$

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเลือกซื้อ, ความพึงพอใจ, การเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

บทนำ

การดำรงชีวิตคนเราไม่ว่าจะมีอาชีพใด มีฐานะอย่างไร ทุกคนคงยอมรับว่า ความไม่แน่นอนของชีวิตยังเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ สำหรับผู้ที่มีฐานะดีอยู่แล้ว ถ้าต้องเสียชีวิตก่อนเวลาอันสมควรก็อาจจะไม่ทิ้งภาระไว้กับผู้ที่อยู่ข้างหลัง แต่สำหรับผู้ที่มีฐานะไม่มั่นคงการเสียชีวิตของผู้ปกครองหรือผู้ดูแลจำเป็นต้องเป็นปัญหาใหญ่กับผู้ใกล้ชิด เราแบ่งคนออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่อยู่จนเกษียณอายุ กับกลุ่มที่เสียชีวิตก่อนเกษียณอายุ กลุ่มแรกที่อยู่จนเกษียณอายุนั้นจะมีปัญหาในการเก็บออมเงิน เงินไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในยามเกษียณอายุ กลุ่มที่สองคือกลุ่มที่เสียชีวิตก่อนเกษียณอายุ คนที่เสียชีวิตลงนั้นจะมีค่าใช้จ่ายมากมายตามฐานะของแต่ละคนหนี้สินที่ค้างชำระที่ต้องจัดการทันที เพราะฉะนั้น การทำประกันชีวิตก็เป็นการสร้างหลักประกัน (ไทยประกันชีวิต, 2555)

¹ รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นักศึกษาสาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ Associate professor , The Faculty of Management Science , Silpakorn University

² Student of General Business , The Faculty of Management Science , Silpakorn University

การทำประกันชีวิตเป็นที่นิยมในสาขาอาชีพต่างๆ โดยประโยชน์ที่ได้จากการประกันชีวิต ได้แก่ 1) การให้ความคุ้มครอง การประกันชีวิตจะช่วยบรรเทาภาระที่มีกับครอบครัว หากผู้เอาประกันเสียชีวิตในเวลาที่ยังไม่สมควร บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินตามที่ทำประกันภัยไว้ให้แก่บุคคลตามสัญญาที่ทำไว้กับบริษัท ซึ่งเรียกว่า ผู้รับผลประโยชน์ และ 2) การออมทรัพย์ หากมีการประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำหรือแบบสะสมทรัพย์ไว้ ก็จะทำให้มีเงินก้อนไว้ใช้จ่ายในอนาคต หรือเอาไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน ถ้ามีอายุยืนยาวก็จะเป็นภาระกับลูกหลาน และจะทำให้มีเงินใช้จ่ายในยามชราได้อย่างสุขสบาย (กรมการประกันภัย, 2555)

การทำประกันชีวิตในปัจจุบันเป็นที่นิยม แต่ผู้ทำประกันยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการเลือกทำประกันชีวิตโดยเฉพาะผู้สูงอายุ อีกทั้งปัญหาในด้านของบริษัทประกันชีวิตที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ทำประกันเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ กรณีศึกษา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิต เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวมข้อมูลตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2555 – 31 ตุลาคม 2555 โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุ ในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (ประสพชัย พลสุนนท์, 2555) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดเท่ากับ 400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต 3) การเลือกใช้บริการประกันชีวิต 4) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และ 5) ความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิต

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ คือ ส่วนประสมทางการตลาด คือ X_1 แทนด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต X_2 แทนด้านราคาเบี้ยประกันภัย X_3 แทนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย X_4 แทนด้านการส่งเสริมการตลาด X_5 แทนด้านบุคลากร X_6 แทนด้านกระบวนการ และ X_7 แทนด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ 2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ คือ Y_1 แทนด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันภัย Y_2 แทนด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาศัยของตัวแทนบริษัทประกันภัย Y_3 และ $Y_{รวม}$ แทนความพึงพอใจรวม

4. ขั้นตอนการวิจัย ประกอบด้วย 1) ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย 2) ร่างแบบสอบถามและเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในด้านการประกันภัยและบริหารธุรกิจ เพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้อง (Validity) และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) มากกว่า 0.50 และ 3) นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้สูงอายุที่มีประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) พบว่า $\alpha = 0.978$

5. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) สำหรับความหมายของ

ค่าเฉลี่ยใช้ความหมายตามแนวทางประสพชัย พสุนนท์ (2555) คือ 1) 4.51 – 5.00 คือ ระดับมากที่สุด 2) 3.51 – 4.5 คือ ระดับมาก 3) 2.51 – 3.50 คือ ระดับปานกลาง 4) 1.51 – 2.50 คือ ระดับน้อย และ 5) 1.00 – 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ที่ทำประกันส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.8) อายุ 60 – 70 ปี (ร้อยละ 50.8) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.0) การศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 44.5) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ (ร้อยละ 37.3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท (ร้อยละ 41.8) และได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตจากตัวแทนขายประกัน (ร้อยละ 63.5)

2. พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่า ทำประกันชีวิตกับบริษัท AIA (ร้อยละ 37.3) มีประกันชีวิต 1 กรมธรรม์ (ร้อยละ 94.8) ค่าเบี้ยประกันชีวิตต่อปีไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 55.0) รูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (ร้อยละ 41.5) ได้รับคำแนะนำและชักชวนจากตัวแทนประกันชีวิต (ร้อยละ 48.3) และต้องการความคุ้มครองและสะสมทรัพย์ (ร้อยละ 93.0)

3. ระดับความสำคัญของการเลือกใช้บริการประกันชีวิตของผู้สูงอายุในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้

3.1 วิริยะประกันชีวิต ($\bar{x} = 4.83$, $SD = 0.18$, มากที่สุด) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) เบี้ยประกันเท่ากันทุกอายุ ทุกชั้นอาชีพ ชาย-หญิง ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) 2) เลือกผ่อนชำระได้ ทั้งแบบรายเดือนและรายปี ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) และ 3) เบี้ยประกันคงที่ตลอดอายุสัญญาไม่เพิ่มขึ้นตามอายุ ($\bar{x} = 4.50$, $SD = 0.55$)

3.2 อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ($\bar{x} = 4.77$, $SD = 0.18$, มากที่สุด) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) คุ้มครองกรณีเกษียณอายุและช่วยลดหย่อนภาษี ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) 2) อยู่ครบสัญญาได้เงินคืนสูง ($\bar{x} = 5.00$, $SD = 0.00$) และ 3) เลือกผ่อนชำระได้ ทั้งแบบรายเดือนและรายปี ($\bar{x} = 4.73$, $SD = 0.47$)

3.3 เมืองไทยประกันชีวิต ($\bar{x} = 4.12$, $SD = 0.23$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) หากเสียชีวิตจากอุบัติเหตุสาธารณภัยคุ้มครอง 2 เท่า ($\bar{x} = 4.80$, $SD = 0.42$) 2) เหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.48$) และ 3) เบี้ยประกันต่ำ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.481$)

3.4 AIA ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.26$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) ไม่ต้องตรวจสุขภาพ ($\bar{x} = 4.96$, $SD = 0.24$) 2) เบี้ยประกันคงที่ตลอดอายุสัญญาไม่เพิ่มขึ้นตามอายุ ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 0.45$) และ 3) ประกันภัยอุบัติเหตุผู้สูงอายุให้เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิตทุกกรณี ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.87$)

3.5 ไทยประกันชีวิต ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.64$, มาก) สองลำดับแรก ได้แก่ 1) เตรียมค่าใช้จ่ายเพื่อบำนาญของชีวิต ($\bar{x} = 4.97$, $SD = 0.17$) และ 2) สร้างกองทุนมรดกสำหรับลูกหลาน ($\bar{x} = 3.00$, $SD = 1.29$)

4. ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้

4.1 ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.38$, $SD = 0.41$, มากที่สุด) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) ตัวแทนเอาใจใส่ลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.95$, $SD = 0.28$) 2) ตัวแทนบริษัทประกันมีความรู้และความสามารถในการอธิบายและให้คำแนะนำรูปแบบกรมธรรม์ ($\bar{x} = 4.87$, $SD = 0.39$) และ 3) ตัวแทนอธิบายหรือสื่อสารเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.77$, $SD = 0.42$)

4.2 ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}=4.33$, $SD=0.44$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) จะซื้อกรมธรรม์กับบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเท่านั้น ($\bar{x}=4.78$, $SD=0.52$) 2) จะซื้อกรมธรรม์กับบริษัทประกันภัยที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง ($\bar{x}=4.56$, $SD=0.54$) และ 3) จะซื้อกรมธรรม์กับบริษัทประกันภัยที่รู้จักดีเท่านั้น ($\bar{x}=3.94$, $SD=0.60$)

4.3 ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต ($\bar{x}=4.28$, $SD=0.31$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) ความคุ้มครองของกรมธรรม์ตอบสนองความต้องการ ($\bar{x}=4.84$, $SD=0.42$) 2) ชื่อเสียง ประวัติ ความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิต ($\bar{x}=4.38$, $SD=0.53$) และ 3) ความคุ้มครองของกรมธรรม์มีความเป็นมาตรฐาน ($\bar{x}=4.32$, $SD=0.91$)

4.4 ด้านกระบวนการ ($\bar{x}=4.12$, $SD=0.55$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) ได้รับความคุ้มครองที่ถูกต้องตามที่ต้องการ ($\bar{x}=4.87$, $SD=0.34$) 2) ได้รับการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและตรงประเด็น ($\bar{x}=4.70$, $SD=0.80$) และ 3) ความรวดเร็วในการจ่ายสินไหมทดแทน ($\bar{x}=4.38$, $SD=1.18$)

4.5 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x}=3.79$, $SD=0.76$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) วิธีนำเสนอของตัวแทน ($\bar{x}=4.35$, $SD=0.59$) 2) สามารถซื้อกรมธรรม์กับตัวแทนที่ท่านรู้จักได้ง่าย ($\bar{x}=4.24$, $SD=0.84$) และ 3) สามารถซื้อกรมธรรม์ตามบริษัทประกันภัยต่างๆ ได้ง่าย ($\bar{x}=3.57$, $SD=1.47$)

4.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}=3.45$, $SD=0.73$, ปานกลาง) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) การแนะนำ/เสนอขายของตัวแทน ($\bar{x}=4.28$, $SD=0.76$) 2) การให้ส่วนลดอัตราเบี้ยประกันภัย ($\bar{x}=3.42$, $SD=0.85$) และ 3) การส่งมอบกรมธรรม์และใบแจ้งเตือนต่ออายุกรมธรรม์ ($\bar{x}=3.12$, $SD=0.97$)

4.7 ด้านราคาเบี้ยประกันภัย ($\bar{x}=3.42$, $SD=0.59$, ปานกลาง) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) อัตราค่าเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครอง ($\bar{x}=4.54$, $SD=0.62$) 2) อัตราค่าเบี้ยประกันภัยมีความเป็นมาตรฐาน ($\bar{x}=3.71$, $SD=0.62$) และ 3) ความหลากหลายของอัตราเบี้ยประกันภัย ($\bar{x}=2.87$, $SD=0.71$)

5. ระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้

5.1 ด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันภัย ($\bar{x}=4.45$, $SD=0.40$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย ($\bar{x}=4.92$, $SD=0.29$) 2) ความมั่นคงของบริษัทประกันภัยเป็นที่ยอมรับ ($\bar{x}=4.51$, $SD=0.82$) และ 3) วิธีการดำเนินงานของบริษัทเป็นที่ยอมรับ ($\bar{x}=4.50$, $SD=0.55$)

5.2 ด้านอรรถาธิบายของตัวแทนบริษัทประกันภัย ($\bar{x}=4.04$, $SD=0.43$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) ตัวแทนบริษัทตอบข้อซักถามและอธิบายรายละเอียดได้ ($\bar{x}=4.68$, $SD=0.48$) 2) ความพร้อมของตัวแทนบริษัทในการให้บริการ ($\bar{x}=4.41$, $SD=0.50$) และ 3) ตัวแทนบริษัทพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{x}=4.06$, $SD=0.67$)

5.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x}=3.83$, $SD=0.44$, มาก) สามลำดับแรก ได้แก่ 1) กรมธรรม์ที่ตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.77$, $SD=0.44$) 2) การแนะนำและการให้คำปรึกษาของพนักงานมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.31$, $SD=0.56$) และ 3) มีหลากหลายทางเลือกในการให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{x}=3.84$, $SD=0.92$)

6. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พิจารณาจากค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA : F-Test) ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ (r^2_{adj}) และค่า Durbin Watson รายละเอียดดังตารางที่ 1

6.1 ปัจจัยด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต (X_1) ด้านราคาเบี้ยประกันภัย (X_2) ด้านบุคลากร (X_5) และด้านกระบวนการ (X_6) ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันภัย (Y_1) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6.2 ปัจจัยด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต (X_1) ด้านราคาเบี้ยประกันภัย (X_2) ด้านบุคลากร (X_5) และด้านกระบวนการ (X_6) ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพการให้บริการ (Y_2) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6.3 ปัจจัยด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต (X_1) ด้านราคาเบี้ยประกันภัย (X_2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3) ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) ด้านกระบวนการ (X_6) และด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (X_7) ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านด้านอรรถยาศัยของตัวแทนบริษัทประกันภัย (Y_3) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6.4 ปัจจัยด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต (X_1) ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) ส่งผลต่อความพึงพอใจรวม ($Y_{รวม}$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 1 ค่าสถิติของสมการการถดถอยเชิงพหุของความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม (ความพึงพอใจ)											
	Y_1			Y_2			Y_3			$Y_{รวม}$		
	bi	t	Sig.	bi	t	Sig.	bi	t	Sig.	bi	t	Sig.
X_1	0.25	2.98	0.00*	0.26	4.08	0.00*	0.39	6.05	0.00*	0.30	6.21	0.00*
X_2	0.23	3.25	0.00*	0.36	6.56	0.00*	0.54	9.98	0.00*	0.01	0.34	0.73
X_3	-0.10	-2.27	0.02*	-0.11	-3.33	0.00*	0.28	8.12	0.00*	0.02	0.83	0.41
X_4	0.02	0.37	0.71	-0.03	-0.86	0.39	0.40	11.22	0.00*	0.13	4.82	0.00*
X_5	-0.38	-4.28	0.00*	0.24	3.42	0.00*	0.13	1.91	0.06	-0.00	-0.06	0.95
X_6	-0.21	-5.46	0.00*	0.30	9.90	0.00*	0.15	5.00	0.00*	-0.02	-0.92	0.36
X_7	-0.07	-1.58	0.11	-0.04	-1.00	0.31	0.12	3.38	0.00*	-0.00	0.16	0.88
ค่าคงที่	5.81	16.45	0.00*	-0.10	-0.36	0.03*	1.33	4.81	0.00*	2.35	11.36	0.00*
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05	F-Test = 20.323 Sig. = 0.000* Adjusted R^2 = 0.253 Durbin Watson = 2.056			F- Test = 91.868 Sig. = 0.000* Adjusted R^2 = 0.594 Durbin Watson = 2.073			F- Test = 84.374 Sig. = 0.000* Adjusted R^2 = 0.522 Durbin Watson = 2.218			F- Test = 37.805 Sig. = 0.000* Adjusted R^2 = 0.392 Durbin Watson = 2.129		

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในด้านของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตประกันโดยผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนประกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำประกันชีวิต เนื่องจากพอใจในค่าเบี้ยที่ได้รับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำพันธ์ เอ็มอิม (2538) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคได้รับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจจากตัวแทน รวมถึงมีอิทธิพลในการเลือกซื้อ

2. จากผลการวิจัยพบว่ารูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ และเหตุผลที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวารุณี สุวรรณพิสิทธิ์ (2543) ที่ว่าเหตุผลที่ทำประกันชีวิต คือต้องการเก็บออมเงินและต้องการความคุ้มครองเพื่อความปลอดภัยและมั่นคง

3. จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัทประกันภัยในส่วนของบริษัทความมั่นคงของบริษัทประกันภัยเป็นที่ยอมรับ และปัจจัยความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัยมีระดับความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2540) ที่ว่าการเลือกบริษัทที่ลูกค้าจะทำประกันชีวิต เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจนั้น จะต้องพิจารณาจากชื่อเสียงของบริษัท และฐานะทางการเงินที่มั่นคง

บรรณานุกรม

กรมการประกันภัย. ประโยชน์ของการประกันชีวิต. [Online]. Accessed 17 Nov 2555. Available from

<http://www.oic.or.th/th/sitemap/index.php>

ไทยประกันชีวิต. ความหมายของการประกันชีวิต. [Online]. Accessed 2 Dec 2555. Available from

<http://cyber.thailife.com/99817426/?p=news&NewsID=2702>

วารุณี สุวรรณพิสิทธิ์. (2543). การสื่อสารระหว่างบุคคลในการสนับสนุนให้เกิดการทำประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์
นศ.ม. (วาทวิทยาและสื่อสารการแสดง). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล. (2540). การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจบัณฑิต). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อำพันธ์ เอ็มอิม. (2538). การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน เขต

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา).

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงานวิชาการ

บทความทางวิชาการ ตำรา หนังสือ งานวิจัย ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

เรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการเลือกทำประกันชีวิตของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ “ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น” ครั้งที่ 6 เนื่องในโครงการ “ราชภัฏเชียงใหม่เทิดไท้ 84 พรรษา มหาราชัน”. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 14 – 16 กุมภาพันธ์ 2556. 7 หน้า.

ผู้ร่วมงาน จำนวน 3 คน แต่ละคนมีส่วนร่วมดังนี้

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณงานร้อยละ และหน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ประสพชัย พสุนนท์	80 % วางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย
2. จิราวรรณ สงเกลี้ยง	10 % ร่วมวางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย
3. นภัสนันท์ พิษขณพงษ์	10 % ร่วมวางแผนการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรายงานวิจัย

หมายเหตุ

ลงชื่อ.....
 (.....ประสพชัย พสุนนท์.....)
 ลงชื่อ.....
 (.....จิราวรรณ สงเกลี้ยง.....)
 ลงชื่อ.....
 (.....นภัสนันท์ พิษขณพงษ์.....)