

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง
ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

**Factors affecting the decision to purchase life insurance
in the category of critical illness rider of administrative officials
Office of the Attorney General**

สุพชร์ ศรีบุญ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Suphachara Sriboon

Email: 6414993083@rumail.ru.ac.th

Department of Accounting, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด 3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิจัยแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling Method) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha) รวมเท่ากับ 0.99 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-Test F - test (One - Way ANOVA)

หากพบความแตกต่างจะใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 สถานภาพโสด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 ตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

คำสำคัญ

การตัดสินใจ โรคร้ายแรง ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด สัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง

ABSTRACT

Research on factors affecting the decision to buy group rider life insurance The Office of the Attorney General has 1) to study the factors affecting Decision to purchase life insurance in the category of critical illness rider of administrative officials Office of the Attorney General 2) To study the decision making process for purchasing life insurance in the category of critical illness rider of administrative officials, Office of the Attorney General 3) To study market factors that affect the decision to purchase life insurance in the category of critical illness rider of administrative officials. The Office of the Attorney General is a non-probability sampling method by collecting data from a sample of administrative officials. Office of the Attorney General 400 samples using questionnaires that passed validity and reliability tests with a total alpha coefficient of Cronbach's Alpha of 0.99 as a data collection tool. Statistics used for analysis were percentage,

frequency, mean, and standard deviation. t-Test F - test (One-Way ANOVA) If differences are found, LSD and Multiple Regression Analysis are used. According to the results of the study, demographic factors There were 263 females (65.80%), 146 (36.50%) aged 31-40 years, 228 singles (57%), 197 (49.30%) with postgraduate education, 186 (46.50%) with an average monthly income of 15,001 - 30,000 baht, and 196 (49%). Distribution channel factors Factors in marketing promotion as a whole to a large extent. When considering each aspect, it was found that the most average factor was the price factor, while the factors that influenced the decision to buy life insurance in the category of critical illness rider of administrative officials. Office of the Attorney General. When considering each aspect, it was found that the most average aspect was the perception of needs or problems, and from hypothesis testing, it was found that 1) administrative officials of the Office of the Attorney General with different genders, ages, education levels, positions, and monthly income affected the decision to purchase life insurance in the critical illness rider category differently. Office of the Attorney General

Keywords

Determination Serious diseases Administrative Officer, Office of the Attorney General, Group Rider Critical Illness

บทนำ

ปัจจุบันในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มีความเสี่ยงเกิดขึ้นมากมาย ความเสี่ยงในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ ทุพลาภาพ ความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงความเสี่ยงด้านสุขภาพที่เกิดจากโรคภัยไข้เจ็บ การทำประกันชีวิตจึงเป็นเครื่องมือที่ลดความเสี่ยงกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต การทำประกันสุขภาพหรือประกันโรคร้ายแรง ถือว่ามีความจำเป็นต่อทุกเพศ ทุกวัย เพราะปัจจุบันมีโรคร้ายแรงต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายโดยไม่ทันตั้งตัว สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ ดื่มน้ำน้อย กลั้นปัสสาวะ ความเครียด ปัจจัยภายนอกอย่างสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ปัญหามลพิษ หรือแม้แต่สิ่งที่เราหลีกเลี่ยงไม่ได้อย่างกรรมพันธุ์ อาจทำให้มีความเสี่ยงเกิดโรคร้ายแรงได้ และที่น่ากลัวยิ่งกว่านั้นคือโรคเหล่านี้มักรักษาหายขาดได้ยาก หรือต้องใช้เวลานานกว่าจะรักษาให้หายขาดได้ ผลกระทบที่ตามมานอกจากเรื่องจิตใจแล้ว ยังมีเรื่องของค่ารักษาพยาบาลที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นการทำประกันที่คุ้มครองโรคร้ายแรงจะช่วยแบ่งเบาความหนักใจต่าง ๆ เหล่านี้ลงไปได้ อีกทั้งยังเป็นเหมือนการเตรียมเงินเอาไว้กรณีที่ต้องพักรักษาตัวนาน ๆ และต้องขาดรายได้อีกด้วยสภาพแวดล้อมที่แย่งในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นฝุ่นควัน ควันบุหรี่ ความเครียด อาหารที่กิน ล้วนแต่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดโรคต่าง ๆ มากมาย ถึงแม้จะดูแลตัวเองดีแค่ไหนโรคร้ายก็อาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อประกันโรคร้ายแรงเป็นตัวช่วยในการรองรับความเสี่ยงค่าใช้จ่ายจากโรคภัยต่าง ๆ

อาจเกิดขึ้นกับคุณและคนที่คุณรัก เพื่อครอบคลุมภาระค่ารักษาพยาบาล โดยเฉพาะโรคร้ายแรงที่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่สูง ไม่ต้องควักเงินเก็บมาใช้ และไม่เป็นการแค้นคนข้างหลัง มีการรักษาที่ดีที่สุด นวัตกรรมการรักษาโรคร้ายแรงมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้โรคร้ายแรงต่าง ๆ มีโอกาสรักษาให้หายขาดมากขึ้น แต่ก็ยอมตามมาด้วยค่าใช้จ่ายที่สูง การมีประกันโรคร้ายแรงก็จะสามารถนำเงินที่ได้รับจากประกันมาเป็นค่าใช้จ่ายส่วนนี้ได้และยังช่วยให้คุณวางแผนการเงินได้ดีขึ้น การวางแผนซื้อประกันโรคร้ายแรงไว้ตั้งแต่อายุน้อย จะทำให้คุณสามารถวางแผนการเก็บเงินของคุณได้ดีขึ้น โดยไม่ต้องกังวลว่าเงินเก็บของคุณต้องแบ่งเก็บไว้สำรองให้กับค่ารักษาพยาบาลที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ค่าเบี้ยประกันยังสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ด้วย

จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้เข้าใจและทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับธุรกิจประกันชีวิต และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์สูงสุดจากการซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีตัวแปรในการศึกษา
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณ แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane). โดยคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 400 คนได้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 380 คน ผู้วิจัยกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างกำหนด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและสะดวกในการประมวลผล
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการวิจัย ช่วงเดือนมิถุนายน 2566 - สิงหาคม 2566

4. ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการทหาร สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการบริการหลังการขาย ส่วนตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการทหาร สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการพิจารณาทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านการบริการหลังการขาย

5. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างในลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบจำนวนที่ต้องการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการทหาร สำนักงานอัยการสูงสุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อสามารถทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการทหาร สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อสามารถทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงแนวโน้มและสามารถคาดการณ์ความต้องการของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงและใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แนวคิดทางการวิจัยต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 11) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาและผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรม การซื้อหาเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามตั้งใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรม อย่างถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 26) กล่าวในเรื่อง ตัวแปรหรือองค์ประกอบของส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดที่กระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ โดยแบ่งออกได้ ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยการส่งเสริม การตลาด

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

วชิรวรรณ งามละม่อน (2558) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ถือเป็นความหลากหลายและความ แตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ สถานภาพ อายุ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย และความอาวุโสใน การทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของบุคคลแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความ แตกต่างและความหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลที่ แตกต่างกันการตัดสินใจที่ต่างกัันนั้นก็มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

ณัฐพล ไยโรจน์ (2558) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์จะรวมถึง อายุ เพศ สมาชิกใน ครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะจะมีความ เกี่ยวพันกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าหลายประการ โดยการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ ชี้ให้เห็นถึงการขึ้นลงของตลาดใหม่และตลาดอื่นก็จะหมดไปหรือลดความสำคัญลง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกัน ชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการทหาร สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยสามารถ สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านตัวแปรอิสระ (X)

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่ง
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
2. ปัจจัยด้านราคา
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ตัวแปรตาม (Y)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของ

ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

1. ด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา
2. ด้านการแสวงหาข้อมูล
3. ด้านการพิจารณาทางเลือก
4. ด้านการตัดสินใจซื้อ
5. ด้านการบริการหลังการขาย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณ แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane). โดยคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 400 คน ได้ขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 380 คน ผู้วิจัยกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างกำหนด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและสะดวกในการประมวลผล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์กับ จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างในลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ จนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

3.2.1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

3.2.2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 3.3.1 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในการศึกษานี้เป็นตัวบ่งชี้ และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม

3.2.3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษารุ่นนี้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 19 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ตำแหน่ง และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่าง จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา แบ่งได้เป็น 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาปัจจัยลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด รวมถึงการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.80 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 36.50 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 57 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 49.30 ตำแหน่งปฏิบัติการ ร้อยละ 46.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 49

กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการและปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการพิจารณาทางเลือก ด้านการบริการหลังการขาย และด้านการแสวงหาข้อมูล ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน ส่วนเพศ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการแสวงหาข้อมูล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการพิจารณาทางเลือก ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดสามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการบริการหลังการขาย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดสามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยนี้ได้นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศธร รุ่งศุภกิจ (2559) ที่กล่าวว่า ราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง การแสดงราคาเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจนระหว่างราคาที่ซื้อกับผลประโยชน์ที่ได้รับมีความคุ้มค่าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี ปานสาคร (2553) และอัตราค่าเบี้ยประกันที่จ่ายเมื่อเทียบกับความคุ้มค่าที่จะได้รับมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์สุภา สุวรรณอทาน (2557) ราคา มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต โดยดูอัตราเบี้ยประกันที่ต้องจ่ายมีความเหมาะสมกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร สุทธิพงษ์ (2552)

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก ช่องทางการจัดจำหน่ายประกันชีวิต มีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงเป็นอย่างมากการมีตัวแทนหรือสำนักงานสาขาของบริษัทประกันที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ มีตัวแทนบริการถึงที่บ้านทำให้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพงศธร สุทธิพงษ์ (2552) การมีสาขาให้บริการจำนวนมากทำให้สะดวกติดต่อ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย สุรังสี เกตุวิชิต (2546) การมีสาขา/ศูนย์บริการประกันชีวิตมีครอบคลุมทั่วประเทศมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง สอดคล้องกับงานวิจัย พงศ์ธร รุ่งศุภกิจ (2559)

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก การส่งเสริมการตลาด เช่นการโฆษณา สื่อโทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร โบชัวร์ การจัดกิจกรรมหรือสัมมนาประชาสัมพันธ์การให้ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิต มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร สุทธิพงษ์ (2552) การส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรงผ่านระบบ ipos+ของบริษัทประกันชีวิต AIA สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ธร รุ่งศุภกิจ (2559) การส่งเสริมการตลาดที่ดีมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรดา เผือกงาม (2561)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ดังนี้
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันชีวิต ควรมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่มีความคุ้มครองตอบสนองความต้องการ และเหมาะสมของผู้สนใจซื้อประกันในปัจจุบัน รวมถึงการเรียกร้องสินไหมที่รวดเร็ว ความชัดเจนในรายละเอียดสัญญาเพิ่มเติมของกรมธรรม์ และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เสนอให้เลือก รวมทั้งการสร้างควมไว้วางใจให้กับลูกค้าและตัดสินใจซื้อซ้ำ บอกต่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เพิ่มกับบริษัทต่อไป

2. ด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันภัยที่มีความคุ้มค่าและเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเงื่อนไขความคุ้มครอง ความหลากหลายของการดูแลสุขภาพที่สามารถเก็บคะแนนการดูแลสุขภาพเพื่อใช้เป็นคะแนนแลกส่วนลดค่าเบี้ยประกันในปีต่อ ๆ ไปได้ การให้ความสำคัญกับการผ่อนชำระแบบงวด ๆ หรือโปรโมชั่นการผ่อน 0% กับบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วในการซื้อประกัน การอนุมัติ เพิ่มช่องทางในการชำระเบี้ยประกัน ลูกค้ำสามารถตรวจสอบข้อมูลในการทำประกัน สถานะของกรมธรรม์ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความมั่นใจ และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ำ โดยการพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ลูกค้ำตัดสินใจซื้อประกันได้ง่ายขึ้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้ความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตประเภทสัญญาเพิ่มเติมกลุ่มโรคร้ายแรง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น YouTube วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพล ไยโรจน์ (2558)[3] แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ทิพย์สุภา สุวรรณอทาน.(2557) "ปัจจัย ที่มี อิทธิพล ต่อ การ ตัดสินใจ ซื้อ ประกันภัย รถยนต์ ของ ประชากร ใน กรุงเทพมหานคร." (2014).

พงศธร สุทธิพงษ์.(2552).การศึกษาทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร

พงศ์ธร รุ่งศุภกิจ (2559) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการเลือกซื้อ และปัจจัยการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต AIA ผ่านระบบ iPos+

ยุวดี ปานสาคร (2553)ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัย รถยนต์หนึ่งส่วนบุคคลภาคสมัครใจของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

วชิรวิชร งามละม่อน. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม.กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิชาการไทย วิจัย พัฒนาการจัดการ.ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ศุภรดา เผือกงาม (2561) ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการโมเดลโครงสร้างทัศนคติ และ ทฤษฎีของคุณภาพบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันยนต์ผ่านบริษัท ประกันภัย ของ ผู้บริโภค

เสรี วงษ์มณฑา.(2542 : 11). กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานครธีระฟิล์มและ ไซเท็กซ์

สุรังสี เกตุวิชิต (2546) "ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อในการตัดสินใจเลือกร้านหนังสือใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่."

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 26) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาดเป็นตัวกระตุ้น ทางการตลาดขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดกระบวนการตัดสินใจ