

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอแนะนำขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัย มีสัญลักษณ์ดังนี้

N แทน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

f แทน ความถี่

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

r แทน สัมประสิทธิ์ของสัมพันธภาพเพียร์สัน โมเมนต์ โมเมนต์

(Pearson's Product Moment Correlation)

CC แทน ระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ที่เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวต่างๆ ไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3. การทดสอบปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทดสอบปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อตัวแปรที่ทำให้แบบจำลองมีค่าการประมาณของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ถูกต้องสูงสุด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติที่แสดงค่าของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีผลต่อตัวแปรตามอีกตัวเดียว เพื่อที่จะพยากรณ์ค่าของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด (ตัวแปรตาม Y) เมื่อทราบค่าต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 4 ตัว และนำผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงไปตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมติฐานข้อที่ 1 ตามลำดับ เพื่อแสดงว่า ตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ปัจจัย มีผลต่อตัวแปรตาม เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบหลังจากซื้อซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ตัวแทน และลูกค้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มาคำนวณ โดยใช้สถิติ

พื้นฐาน ได้แก่ ความถี่และร้อยละ โดยข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	158	39.80
หญิง	239	60.20
รวม	397	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	34	8.56
25 – 35 ปี	64	16.12
36 – 45 ปี	104	26.20
46 ปี ขึ้นไป	195	49.12
รวม	397	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	21.16
ปริญญาตรี	181	45.59
สูงกว่าปริญญาตรี	132	33.25
รวม	397	100
4. อาชีพ		
เกษตรกร	80	20.15
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	123	30.98
ธุรกิจส่วนตัว	194	48.87
อาชีพ อื่นๆ	3	0.76
รวม	397	100

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือนประจำและรายได้อื่นๆ รวมกัน)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	0.76
10,000 – 20,000 บาท	87	21.91
20,001 – 30,000 บาท	165	41.56
สูงกว่า 30,000 บาท	142	35.77
รวม	397	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 โดยเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12 รองลงมาคือ ผู้ที่อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 และเป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.12 และมีช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.56 ส่วนมากแล้วเป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.59 รองลงมาคือ จบสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.16 ทั้งนี้เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.87 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 และเกษตรกร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.15 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.77 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้วยการนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่ี้ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.17	0.62	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	4.16	0.67	มาก
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	4.22	0.62	มาก
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	4.18	0.61	มาก
โดยรวม	4.18	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดของ บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.51 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=4.22$) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.18$) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.17$) และปัจจัยด้านราคา ($\bar{X}=4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ชื่อเสียง, ประวัติการดำเนินงานของบริษัท	3.80	0.72	มาก
2. ความมั่นคง,สถานะทางการเงินของบริษัท	3.99	0.58	มาก
3. ประวัติการจ่ายค่าสินไหมชดเชยของบริษัท	3.97	0.66	มาก
4. บริษัทมีแบบประกันให้เลือกมากแบบตามความเหมาะสมหรือความต้องการของลูกค้า	4.08	0.66	มาก
5. เงื่อนไขและผลประโยชน์ของกรมธรรม์ดีกว่าแบบประกันเดียวกันของบริษัทอื่น	4.07	0.62	มาก
โดยรวม	3.98	0.49	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดของ บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.49 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ บริษัทมีแบบประกันให้เลือกมากแบบตามความเหมาะสมหรือความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.08$) เงื่อนไขและผลประโยชน์ของกรมธรรม์ดีกว่าแบบประกันเดียวกันของบริษัทอื่น ($\bar{X} = 4.07$) และความมั่นคง,สถานะทางการเงินของบริษัท ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เบี้ยประกันที่เสนอเหมาะสมกับวงเงินและผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์	4.16	0.59	มาก
2. มีเงื่อนไขระยะเวลาของการชำระเบี้ยประกันให้เลือกมาก เช่น งวดรายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี	4.01	0.67	มาก
3. มีอัตราเงินปันผลจ่ายคืนเมื่อครบกำหนด	4.18	0.56	มาก
โดยรวม	4.12	0.49	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดของ บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.12 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.49 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ มีอัตราเงินปันผลจ่ายคืนเมื่อครบกำหนด ($\bar{X}=4.18$) เบี้ยประกันที่เสนอเหมาะสมกับวงเงินและผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.16$) และมีเงื่อนไขระยะเวลาของการชำระเบี้ยประกันให้เลือกมาก เช่น งวดรายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี ($\bar{X}=4.01$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทมีคุณภาพ มีความเป็นมืออาชีพ เช่น สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้, ซื่อสัตย์ในการให้บริการ	4.03	0.61	มาก
2. ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทมากพอสำหรับการบริการที่ดีแก่ลูกค้า	3.89	0.69	มาก
3. มีสำนักงานตัวแทนและสาขาของบริษัท ที่ผู้เอาประกันและบุคคลทั่วไปสามารถติดต่อได้สะดวกและบริการด้วยไมตรี	4.08	0.55	มาก
4. มีช่องทางในการจัดจำหน่าย หลายช่องทาง ได้แก่ ผ่านทางตัวแทน, การซื้อทางโทรศัพท์, การซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต, การซื้อผ่านธนาคาร, การซื้อกับสาขา และสำนักงานใหญ่โดยตรง	4.09	0.55	มาก
5. มีวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิตให้ลูกค้าเลือกหลายวิธีตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การชำระผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร, การชำระโดยตัดบัญชีธนาคาร, ที่ร้านสะดวกซื้อ ฯลฯ	4.12	0.55	มาก
โดยรวม	4.04	0.41	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดของ บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.41 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ มีวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิตให้ลูกค้าเลือกหลาย

วิธีตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การชำระผ่านเดบิต์ของธนาคาร, การชำระโดยตัดบัญชีธนาคาร, ที่ร้านสะดวกซื้อ ฯลฯ ($\bar{X}=4.12$) มีช่องทางในการจัดจำหน่าย หลายช่องทาง ได้แก่ ผ่านทางตัวแทน การซื้อทางโทรศัพท์ การซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต การซื้อผ่านธนาคาร, การซื้อกับสาขา และสำนักงานใหญ่โดยตรง ($\bar{X}=4.09$) และมีสำนักงานตัวแทนและสาขาของบริษัท ที่ผู้เอาประกันและบุคคลทั่วไปสามารถติดต่อได้สะดวกและบริการด้วยไมตรี ($\bar{X}=4.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร	4.09	0.69	มาก
2. ชื่อเสียงของตัวแทนประกันชีวิตเป็นที่รู้จักและยอมรับในชุมชนหรือสังคมของท่าน	4.16	0.67	มาก
3. การจัดโครงการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อประกันเพิ่ม	4.16	0.61	มาก
4. ได้รับแจ้งถึงกิจกรรมการแจกของที่ระลึกในโอกาสสำคัญของบริษัท	4.14	0.58	มาก
5. การจัดประชาสัมพันธ์ โดยมีโครงการสนับสนุนการกีฬา เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล	4.08	0.64	มาก
โดยรวม	4.13	0.46	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดของ บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.13 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.46 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ การจัด โครงการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อประกันเพิ่ม ($\bar{X}=4.16$) ชื่อเสียงของตัวแทนประกันชีวิตเป็นที่รู้จักและยอมรับในชุมชนหรือสังคมของท่าน ($\bar{X}=4.16$) ได้รับแจ้งถึงกิจกรรมการแจกของที่ระลึกในโอกาสสำคัญของบริษัท ($\bar{X}=4.14$) และการจัดประชาสัมพันธ์ โดยมีโครงการสนับสนุนการศึกษา เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล ($\bar{X}=4.08$) ตามลำดับ

3. การทดสอบปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อตัวแปรที่ทำให้แบบจำลองมีค่าการประมาณของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ถูกต้องสูงสุด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติที่แสดงค่าของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีผลต่อตัวแปรตามอีกตัวเดียว เพื่อที่จะพยากรณ์ค่าของการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด (ตัวแปรตาม Y) เมื่อทราบค่าต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 4 ตัว และนำผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงไปตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมติฐานข้อที่ 1 ตามลำดับ เพื่อแสดงว่า ตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ปัจจัย มีผลต่อตัวแปรตาม เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสร้างสมการทำนายพยากรณ์ ตัวแปรตามหลัก 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตบริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จากตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร นำเสนอผลวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่มีการวิเคราะห์มาตราอันตรภาค (Interval scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio scale) มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 2) ปัจจัยด้านราคา 3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และ 4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และตัวแปรตามหลัก 1 ตัวแปร คือ ปัจจัย

ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตบริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
อิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์
สัมพันธ์เพียร์สัน โพรดัก โมเมนต์ ในการหาค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ที่เรียกว่าค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่า ข้อมูล
สองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ หากตัวแปรอิสระ (X) ตัวใดตัวหนึ่งมีค่าสูง ก็จะส่งผล
ทำให้ตัวแปรตาม (Y) มีค่าสูงขึ้นด้วย และหากค่าของตัวแปรอิสระ(X) ตัวใดตัวหนึ่งต่ำค่าของ
ตัวแปรตาม(Y) จะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่า ข้อมูลทั้ง
สองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ หากตัวแปรอิสระ
ตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรตามอีกตัวหนึ่งจะกลับต่ำ และหากค่าตัวแปรอิสระตัวหนึ่งต่ำ
ค่าตัวแปรตามหนึ่งจะกลับสูง

ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีเกณฑ์การวัด
ระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001 – 0.500 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.501 – 0.700 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
และเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด (Multi – colinearity) ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมี
ความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป จนไม่เหมาะสมที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้า
ไปในสมการทั้งสองตัว (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. 2536 : 25)
ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ใน
การศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X)
จำนวน 4 ตัวแปร กับตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ชื่อตัวแปรตาม (Y)	ชื่อตัวแปรอิสระ (X)	Pearson's	Sig (2 - Tailed)
ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตบริษัท	1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	0.528	0.000**
เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม	2) ปัจจัยด้านราคา (X_2)	0.473	0.000**
	3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (X_3)	0.497	0.000**
	4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (X_4)	0.412	0.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) ดังนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกจำนวน 4 ตัวแปร โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตบริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ตัวแปร เรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) ($r = 0.528$)
- 2) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (X_3) ($r = 0.497$)
- 3) ปัจจัยด้านราคา (X_2) ($r = 0.473$)
- 4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (X_4) ($r = 0.412$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 4 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ Sig (2 - Tailed) เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน (X_1, X_2, X_3, X_4) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4
X_1	1.000			
X_2	0.400	1.000		
X_3	0.532	0.374	1.000	
X_4	0.398	0.515	0.239	1.000

จากตารางที่ 10 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.58 โดยส่วนใหญ่จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.239 ถึง 0.532 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับไม่สูงมาก โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ การจัดจำหน่าย (X_3) กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) เท่ากับ 0.532

2.3 ผลการวิเคราะห์ทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ วิเคราะห์หาผลหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัว ที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมุติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงได้ทำการตรวจสอบดูว่าตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา Multicollinearity ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกันและไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multicollinearity

เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับปัจจัยที่มีระดับการวัดมาตราอันดับ หรือมาตราอัตราส่วน ซึ่งหากเป็นปัจจัยที่มีระดับการวัดมาตรา

นามบัญญัติ หรือมาตราเรียงอันดับ จะต้องนำมาจัดการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (สัมพัทธ์ พันธุ์พฤษฯ. 2541 : 97) ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 คุณลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
Y	ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตบริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนตามตัวแปรตาม	มาตราอันตรภาค
X ₁	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X ₁)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₂	ปัจจัยด้านราคา (X ₂)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₃	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (X ₃)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₄	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (X ₄)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค

การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. โอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด จำนวน 4 ตัวแปร ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) 2) ปัจจัยด้านราคา (X_2) 3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (X_3) และ 4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (X_4)

ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร กับตัวแปรตามหลัก 1 ตัวแปร

R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of determination) เป็นค่าที่แสดงถึง อิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

b หมายถึง ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปของคะแนนดิบ

S.E. หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์

Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (คำนวณจากค่าของตัวแปรต่างๆ ในรูปคะแนนมาตรฐาน)

r หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A หมายถึง ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (Y)

ตัวแปร	b	S.E.	Beta	t	Sig.
A	49.486	8.071		6.131	0.000*
X ₁	1.090	0.271	0.235	4.017	0.000*
X ₂	0.426	0.220	0.125	1.938	0.054
X ₃	0.814	0.251	0.190	3.243	0.001*
X ₄	0.951	0.319	0.166	2.982	0.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

R = 0.705 R² = 0.497

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมดแล้วพบว่า

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (Y) เท่ากับ 0.705 (R = 0.705) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร รวมกันมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 70.50

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 4 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (Y) เท่ากับ 0.497 (R² = 0.497) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามได้ร้อยละ 49.70

3. ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (Y) หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือผันแปรกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของ

ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X_1 ; Beta =0.235)

3.2 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (X_3 ; Beta =0.190)

3.3 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (X_4 ; Beta =0.166)

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตบริษัท

เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ นั่นคือ เมื่อปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) สูงขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สูงขึ้น 1.090 หน่วย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (X_3) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (X_4) ตามลำดับ นั่นย่อหมายความว่า ปัจจัยทางการตลาดด้าน สูงขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สูงขึ้น 0.814 หน่วย และ 0.951 หน่วย ตามลำดับ

ดังนั้นเมื่อทราบค่าคงที่ เท่ากับ 49.486 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = (49.486) + (1.090X_1) + (.426X_2) + (.814X_3) + (.951X_4)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (.235Z_1) + (.125Z_2) + (.190Z_3) + (.166Z_4)$$

เมื่อ Y และ Z = การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตบริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของ

ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตัวแปรอิสระอีกจำนวน 1 ตัวแปร ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ มีดังนี้ ปัจจัยด้านราคา (X_2)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ตัวแทน และลูกค้า โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ด้วยการนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่ี้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านบริษัท	3.84	0.69	มาก
2. ด้านตัวแทน	4.04	0.57	มาก
3. ด้านลูกค้า	4.14	0.57	มาก
โดยรวม	4.01	0.48	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.48 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.14$) ด้านตัวแทน ($\bar{X} = 4.04$) และด้านบริษัท ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบริษัท

ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบริษัท	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปัญหา
1. ขั้นตอนการจ่ายเงินไหมชดเชยก่อนข้างล่าช้า	3.94	0.68	มาก
2. การพิจารณาออกกรมธรรม์ช้าใช้ระยะเวลานาน	4.08	0.61	มาก
3. ฐานะการเงินของบริษัทไม่มั่นคง	4.06	0.61	มาก
4. ฐานะการเงินของบริษัทไม่มั่นคง	4.06	0.62	มาก
5. ระยะเวลาในการเอาประกันก่อนข้างนาน	4.09	0.61	มาก
โดยรวม	4.05	0.47	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบริษัทอยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.47 ซึ่งสามารถ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ ระยะเวลาในการเอาประกันก่อนข้าง นาน ($\bar{X}=4.09$) การพิจารณาออกกรมธรรม์ช้าใช้ระยะเวลานาน ($\bar{X}=4.08$) และ ฐานะการเงิน ของบริษัทไม่มั่นคง ($\bar{X}=4.06$) กับฐานะการเงินของบริษัทไม่มั่นคง ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านตัวแทน

ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านตัวแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปัญหา
1. ตัวแทนไม่บริการหลังการจากซื้อกรมธรรม์แล้ว	3.77	0.70	มาก
2. ตัวแทนไม่มีความรู้, อธิบายแบบประกันไม่ ถูกต้อง ทำให้เกิดปัญหาแก่ลูกค้าภายหลัง	3.94	0.56	มาก
3. ตัวแทนมีการทุจริตเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้ว ไม่นำส่งบริษัท	3.97	0.60	มาก
4. ตัวแทนเสนอแบบประกันไม่ตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	3.97	0.61	มาก
5. เมื่อเกิดปัญหาติดต่อตัวแทนยาก	4.02	0.64	มาก
6. ตัวแทนคนเดิมออกไปประกอบอาชีพอื่น ทำให้ไม่ มีตัวแทนคนใหม่มาให้บริการ	4.05	0.63	มาก
โดยรวม	3.95	0.44	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านตัวแทนอยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.44 ซึ่งสามารถ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ ตัวแทนคนเดิมออกไปประกอบอาชีพอื่น ทำให้ไม่มีตัวแทนคนใหม่มาให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อเกิดปัญหาติดต่อตัวแทนยาก ($\bar{X} = 4.02$) ตัวแทนมีการทุจริตเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วไม่นำส่งบริษัทและ ($\bar{X} = 3.97$) กับ ตัวแทนเสนอแบบประกันไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้ำ

ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ปัญหา
1. ฐานะทางการเงินของลูกค้ำ ทำให้ไม่สามารถชำระค่าเบี้ยประกันได้เช่นเดิม	4.15	0.60	มาก
2. ลูกค้ำคิดว่าการทำประกันเป็นเรื่องยุ่งยาก มากกว่าจะ ได้เงินสดใหม่ชดเชย	4.06	0.65	มาก
3. ลูกค้ำซื้อแบบประกันที่เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันจนครบกำหนด	4.20	0.58	มาก
4. ลูกค้ำคิดว่าผลตอบแทนจากการฝากเงินกับบริษัทประกันชีวิตให้ผลตอบแทนต่ำกว่าการฝากเงินกับสถาบันการเงินหรือเอาเงินไปลงทุนทำธุรกิจอื่นที่ให้ผลกำไรที่ดีกว่า	4.17	0.62	มาก
โดยรวม	4.15	0.46	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัญหาที่พบหลังจากซื้อประกันชีวิต บริษัท เอ. ไอ. เอ. จำกัด ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้ำอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.46 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 อันดับ ดังนี้ ลูกค้ำซื้อแบบประกันที่เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันจนครบกำหนด ($\bar{X} = 4.20$) ลูกค้ำคิดว่าผลตอบแทนจากการฝากเงินกับบริษัทประกันชีวิตให้ผลตอบแทนต่ำกว่าการฝากเงินกับสถาบันการเงินหรือเอาเงินไปลงทุนทำธุรกิจอื่นที่ให้ผลกำไรที่ดีกว่า ($\bar{X} = 4.17$) และฐานะทางการเงินของลูกค้ำ ทำให้ไม่สามารถชำระค่าเบี้ยประกันได้เช่นเดิม ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ