

**ชื่อเรื่อง** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขต  
จังหวัดมหาสารคาม

**ผู้วิจัย** นางสาวปริยาภรณ์ ปรินัตต์ตระกูล                                      **ปริญญา** ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

<b>กรรมการที่ปรึกษา</b>	ผศ.ดร.สัจฉญา เคนาภูมิ	ประธานกรรมการ
	ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร	กรรมการ
	ผศ.ดร.บุภาพร ยูภาศ	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจ  
ที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกันและปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ ที่ส่งผลต่อซื้อ  
ประกันกับธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดมหาสารคาม ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรมธรรม์  
บริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม และ ศึกษาข้อเสนอแนะ  
เกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม  
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ซื้อกรมธรรม์กับบริษัทกรุงไทยแอกซ่ากับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัด  
มหาสารคาม จำนวน 378 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามานะ (Taro  
Yamane. 1973 : 727) ใช้การกำหนดแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) และทำการสุ่มแบบ  
บังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามทั้งแบบตรวจสอบ  
รายการ (Check list) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และแบบปลายเปิด (Opened end) มีความ  
เชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น  
(Multiple Linear Regression Analysis)

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านองค์ประกอบของการทำธุรกิจที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อประกัน พบว่า  
ทุกด้านผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย  
ดังนี้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะ  
คุณภาพ ด้านราคา ด้านกายภาพ และ ด้านการส่งเสริมการขาย เป็นลำดับสุดท้าย

2. ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ พบว่าทุกด้านผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเหตุจูงใจในการซื้อกรรมธรรม์ ด้านพฤติกรรมภายหลังซื้อ ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อ และ ด้านการประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจซื้อ ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อกรรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแยกช่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ราคา สมาชิกในครัวเรือน การส่งเสริม การประเมินทางเลือกเพื่อตัดสินใจซื้อ รายได้ และ ประเภทกรรมธรรม์ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ 0.579, 0.186, 0.466, 0.362, 6.195 และ 0.247 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.288, 0.217, 0.240, 0.165, 0.106 และ 0.105 ตามลำดับ ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการซื้อกรรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแยกช่อกับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 18.0 ( $R^2=0.180$ ,  $F=16.59$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการซื้อกรรมธรรม์บริษัทกรุงไทยแยกช่อกับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า

4.1 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการซื้อประกัน ได้แก่ ตัวแทนที่ขายประกันควรเสนอหรือให้ขอคิดกับผู้ที่จะซื้อประกันเรื่องควรทำ อย่งไรก็ตามคนส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเห็นประโยชน์จากการประกันเท่าใดนัก และคนซื้อประกันส่วนใหญ่มักจะเป็นเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้ดีหรือคนที่มีการวางแผนชีวิต และตัวแทนควรเป็นมืออาชีพ

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขายประกัน ได้แก่ ตัวแทนผู้ขายประกันควรให้คำแนะนำด้วยความสุจริตเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ซื้อประกันเป็นสำคัญ โดยจะต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่มีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ซื้อประกัน และ ไม่ควรแนะนำในเรื่องที่เกิดความเข้าใจผิดหรือให้คำแนะนำโดยมีเจตนาหลอกลวงผู้อื่น

**TITLE :** Factors affecting purchasing the Krungthai-axa insurance at Krungthai Bank in Mahasarakham Province.

**AUTHOR :** Preeyaphat Parichattrakool

**DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISORS :** Asst. Prof. Dr. Sanya Kenaphoom

Chairman

Asst. Prof. Dr. Soavalak Kosolkittiampon

Committee

Asst. Prof. Dr. Yupaporn Yupas

Committee

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2013**

### **ABSTRACT**

This research aimed to study The marketing mix factors, The consumer decision - making process factors, The factors affecting to purchasing the Krungthai-axa insurance at Krungthai Bank in Mahasarakham Province, including The useful suggestions. The sample was 378 insurance buyers with Krungthai-axa insurance at Krungthai Bank in Mahasarakham Province; they were selected by Taro Yamane sampling sized (Taro Yamane. 1973 : 727), then use the Cluster random sampling and Accidental sampling. The instrument for collecting data was questionnaire consist of the check list, the rating scale and the opened end with 0.97 of reliability. The statistics were frequency, percentage, Mean, standard deviation and Multiple Linear Regression Analysis.

**The research results were found as follows;**

1. The marketing mix factors each aspect were high level, sorting arithmetic mean from highest to lowest; the place cyberspace and time, the product elements, the personal, the process, the product & quality, the price & expenses, the physical evidence, and the promotion and education respectively.
2. The consumer decision - making process factors each aspect were high level, sorting arithmetic mean from highest to lowest; the need recognition, the post purchase evaluation, the purchase, the information search, and the evaluation of alternatives respectively.
3. The factors affecting to purchasing the Krungthai-axa insurance at Krungthai Bank in Mahasarakham Province were; the price, the family member amount, the promotion,

the evaluation of alternatives, the income, and the kind of insurance ; the regression coefficients of raw score (b) were 0.579, 0.186, 0.466, 0.362, 6.195 and 0.24, however, the standard score (beta) were 0.288, 0.217, 0.240, 0.165, 0.106 and 0.105 respectively. The possibilities variables could explain the variance of purchasing the Krungthai-axa insurance at Krungthai Bank in Mahasarakham Province for 18.00% ( $R^2=0.180, F= 16. 59$ ) by statistically significant at .01 level.

4. The useful suggestion concerning to purchasing the Krungthai-axa insurance at Krungthai Bank in Mahasarakham Province found that;

4.1 The opinion about insurance purchasing; the insurance sellers should suggest or arguments the insurance buyers how to do about it, most people still can't see benefits of insurance, most insurance buyer must be who had more income or ability to plan their lives, the insurance sellers should be professional sale person.

4.2 The suggestions about insurance purchasing; the insurance sellers should provide fairness with regard to interests of insurance importantly, the insurance sellers must disclose facts that would affect the benefits of insurance, the insurance sellers should not be recommended in a misunderstanding or a recommendation with the intent to deceive others.