



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจ
อุตสาหกรรม

Factors Influencing the Decision in Choosing Insurance against Loss
of the Industrial Business Entrepreneur

ภูติศ จันเปียง

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
โทร. 081-533-2224 อีเมล: phudis139@gmail.com

จิรวัดน์ โชติช่วง

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
โทร. 085-112-6784 อีเมล: jirawat.c@egat.co.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโณมล
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พิชานันท์ ภาคานาม

ผู้ร่วมวิจัย

Phudis Janpieng

Faculty of Business Administration
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Jirawat Chotechuang

Faculty of Business Administration
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Assistant Professor Sunee Wantanakomol

Faculty of Business Administration
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Pichanan Pakanarm

Co-researchers



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ในด้านส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Chi-Square, t-test, และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน และมีลักษณะธุรกิจหลักเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง ระดับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันวินาศภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า พฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพทั่วไปของธุรกิจ ด้านที่ตั้งสถานประกอบการ 4 รายการ ด้านจำนวนพนักงาน 1 รายการ และด้านลักษณะธุรกิจหลัก 3 รายการ ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าด้านที่ตั้งสถานประกอบการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบ 30 รายการ ด้านประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมพบ 17 รายการ ด้านจำนวนพนักงานพบ 5 รายการ และด้านลักษณะธุรกิจหลักพบ 2 รายการ

คำสำคัญ: ประกันวินาศภัย ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม การตัดสินใจเลือกทำ

Abstract

This research objectives were; to study the behavior and the factors influencing the decision in choosing the insurance against loss of the industrial business entrepreneurs in the Marketing Mix (4P's) – Product, Price, Place, and Promotion. The sampling group used in this research was 400 industrial business entrepreneurs. The tool used in this research was the questionnaire, collecting the data by the interview. The statistics used in the research were; the Percentage, Means, Standard Deviation, Chi-Square, t-test and One-way ANOVA determining the statistical significance at .05.

The research result was found that most of questionnaire answerers respondents' work places located in Bangkok and Metropolitan Area. They managed the



textile/clothing business, with not more than 50 employees. The business was in the retail and wholesale types. The factor level of the marketing mix influencing the decision of buying insurance against loss in the whole picture was in 'Much' level. The analysis result of the relationship between the behaviors in buying the insurance against loss of the industrial business entrepreneurs found that their behaviors depended on the general business features – four items on location of the workplaces one item of the employee number and 3 items of the main business features. For the comparison of the difference of the factors influencing the decision in choosing the insurance against loss of the industrial business entrepreneurs found that the location of the work places, when compared individually, 30 items were found 17 items, for the industrial business, for 5 items the employee number, and 2 items for the main business features.

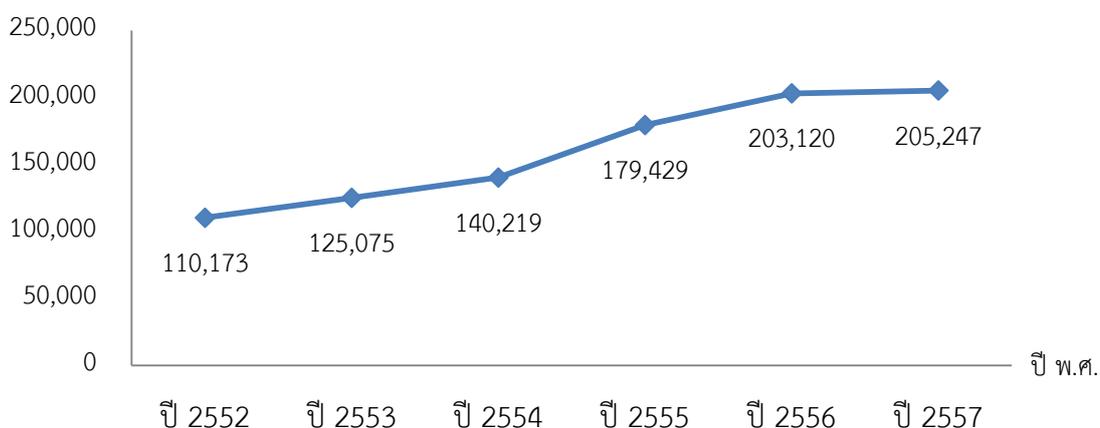
Keywords: Insurance Against Loss, Industrial Business Entrepreneur, The Decision to do Something

บทนำ

อุตสาหกรรมประกันภัย เป็นสถาบันทางการเงินที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศที่ให้ความคุ้มครองทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้นโดยในปี 2556 มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจประมาณร้อยละ 12 – 13 และช่วงไตรมาสแรกของปี 2557 ตัวเลขธุรกิจประกันภัย เดือนมกราคม – มีนาคม 2557 มีอัตราการเจริญเติบโตถึงร้อยละ 16.29 และมีสัดส่วนเบี้ยประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ถึงร้อยละ 6.10 (ประเวช งามอาจ สิริธิกุล, 2557: 1)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมประกันภัยเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคมากขึ้น ทั้งนี้เพราะบริษัทประกันภัยพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อโจทย์ลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ ที่มีแนวโน้มจะให้ความสนใจทำประกันภัยเพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 1 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2557: ออนไลน์)

เบี้ยประกันวินาศภัย (หน่วย : 1,000 บาท)



ภาพที่ 1 จำนวนเบี้ยประกันภัยของธุรกิจประกันวินาศภัยปี 2552 – 2557 (มกราคม – ธันวาคม)

จากภาพที่ 1 พบว่า เบี้ยประกันวินาศภัยปี 2552 – 2557 (มกราคม – ธันวาคม) มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี

จากการศึกษาข้อมูลการเกิดไฟไหม้โรงงานตั้งแต่ปีงบประมาณ 2555 – 2558 พบว่า ในปี 2557 และปี 2556 มีเหตุอัคคีภัย เกิดขึ้น 71 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ที่มีอัคคีภัย จำนวน 50 เรื่อง สำหรับปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557 – กุมภาพันธ์ 2558) เกิดเหตุอัคคีภัย จำนวน 43 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2557 ที่มีเหตุอัคคีภัย จำนวน 27 เรื่อง (จักรมณต์ ผาสุกวนิช, 2558: ออนไลน์) ซึ่งจะเห็นได้ว่าไฟไหม้ในโรงงานได้เพิ่มขึ้นทุกปี หากโรงงานต่างหันมาทำมาตรการลดความเสี่ยงโดยทำประกันวินาศภัยจะช่วยลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุภัยลง และช่วยบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตัวโรงงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัย และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยให้ตรงกับความต้องการและให้ความคุ้มครองที่ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยใหม่ ๆ ออกมาในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัย จำแนกตามพฤติกรรมผู้ซื้อของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม



- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม
- 4) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยกับสถานภาพทั่วไปของธุรกิจ
- 5) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยจำแนกตามสถานภาพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ในด้านส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

1.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 64)

1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ สถานภาพทั่วไปของธุรกิจที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ที่ตั้งสถานประกอบการ ประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวนพนักงาน และลักษณะธุรกิจหลัก

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ พฤติกรรมในการซื้อ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม

1.3.3 พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมที่เข้าร่วมงานแสดงสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม 2558

2. เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อความจำนวน 7 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 66 ข้อ ใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 75)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย เป็นแบบปลายเปิด (Open End) มีข้อความจำนวน 2 ข้อ

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบทดสอบสำหรับการวิจัยไปทดสอบคุณภาพโดยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.97

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม กับตามสถานภาพทั่วไปทางธุรกิจด้าน ที่ตั้งสถานประกอบการ ประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวนพนักงาน และลักษณะธุรกิจหลัก วิเคราะห์โดยใช้ค่า Chi-Square ด้วยวิธีของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปทางธุรกิจด้าน ที่ตั้งสถานประกอบการ ประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวนพนักงาน และลักษณะธุรกิจหลัก ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ t-test สำหรับสถานภาพทั่วไปของธุรกิจด้านที่ตั้งสถานประกอบการ ส่วนสถานภาพทั่วไปของธุรกิจด้านประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวนพนักงาน และลักษณะธุรกิจหลักใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe' Analysis

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 58.75 ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 85.75 และมีลักษณะธุรกิจหลักเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง คิดเป็นร้อยละ 58.00



2. พฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมจากผลการวิจัยพบว่า ประกันวินาศภัยที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความประสงค์เลือกซื้อมากที่สุดคือ ประกันภัยรถยนต์ ร้อยละ 46.50 ช่องทางที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ซื้อประกันวินาศภัยคือ ตัวแทน ร้อยละ 67.42 เหตุผลที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ซื้อประกันวินาศภัยคือ ต้องการลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ ร้อยละ 77.50 แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประกันวินาศภัยที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ค้นหามากที่สุดคือ พนักงานขาย/ตัวแทน ร้อยละ 43.00 ช่องทางที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เลือกต่ออายุคือ บริษัทประกันภัย/ตัวแทน ร้อยละ 77.19 ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เลือกต่ออายุกรมธรรม์กับบริษัทเดิม ร้อยละ 96.24 และเหตุผลที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เลือกต่ออายุกรมธรรม์มากที่สุดคือ ความคุ้มครอง ร้อยละ 51.50

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าระดับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันวินาศภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากมี ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.51$) ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเป็นรายด้าน 5 ลำดับแรก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม 5 ลำดับแรก

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	Mean	SD	ระดับความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.31	0.56	มาก
ความเชื่อถือ	4.61	0.69	มากที่สุด
ติดต่อง่ายและรวดเร็ว	4.53	0.71	มากที่สุด
รับแจ้งเหตุ 24 ชม.	4.52	0.74	มากที่สุด
พิจารณาค่าสินไหมอย่างเป็นธรรม	4.52	0.72	มากที่สุด
พนักงานถึงที่เกิดเหตุเร็ว	4.50	0.75	มาก
ด้านราคา	4.22	0.66	มาก
เบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครอง	4.43	0.74	มาก
อัตราเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐาน	4.35	0.84	มาก
แจ้งค่าเบี้ยประกันที่แน่นอน	4.33	0.83	มาก
เบี้ยประกันไม่สูง	4.31	0.80	มาก
ชำระเบี้ยประกันด้วยบัตรเครดิต	4.09	0.88	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.02	0.62	มาก
มีสายด่วน 24 ชม.	4.46	0.79	มาก
สะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อพนักงานขาย	4.32	0.83	มาก



ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	Mean	SD	ระดับความสำคัญ
มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง	4.31	0.76	มาก
มีสาขาทั่วประเทศ	4.27	0.86	มาก
ที่ตั้งติดต่อง่าย	4.25	0.82	มาก
ด้านส่งเสริมการขาย	3.91	0.62	มาก
แก้ปัญหาลูกค้าได้เร็ว	4.40	0.74	มาก
มีความเอาใจใส่ดูแล	4.36	0.80	มาก
มีความเสมอภาคในการบริการลูกค้า	4.34	0.62	มาก
ติดต่อพนักงานขายได้สะดวก รวดเร็ว	4.33	0.76	มาก
การใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.31	0.81	มาก

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมกับสถานภาพทั่วไปของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับสถานภาพทั่วไปของธุรกิจ

4.1 ด้านที่ตั้งสถานประกอบการมี จำนวน 4 รายการ ได้แก่ ประกันวินาศภัยที่องค์กรมีความประสงค์เลือกซื้อ แหล่งที่องค์กรหาข้อมูลเกี่ยวกับประกันวินาศภัย ช่องทางที่องค์กรเลือกต่ออายุประกันวินาศภัย และองค์กรเลือกต่ออายุประกันวินาศภัยกับบริษัทเดิมหรือบริษัทใหม่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ด้านจำนวนพนักงานมี จำนวน 1 รายการ ได้แก่ ประกันวินาศภัยที่องค์กรมีความประสงค์เลือกซื้อที่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ด้านลักษณะธุรกิจหลักมี จำนวน 3 รายการ ได้แก่ ประกันวินาศภัยที่องค์กรมีความประสงค์เลือกซื้อ ช่องทางที่องค์กรเลือกซื้อประกันวินาศภัย และเหตุผลที่องค์กรเลือกต่ออายุประกันวินาศภัยที่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ด้านประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม ไม่พบความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมตามสถานภาพทั่วไปของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

5.1 ด้านที่ตั้งสถานประกอบการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบ 30 ข้อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความมั่นคงทางการเงินของบริษัท มีกรรมกรรรมหลากหลายรูปแบบ มีคำอธิบายเนื้อหาในกรรมกรรรมที่เข้าใจง่าย มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ผลิตภัณฑ์มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ระบบการรับข้อ



ร้องเรียนจากลูกค้าโดยไม่เปิดเผยชื่อของผู้ร้องเรียน ทำให้ท่านมีความสบายใจ มีการเก็บข้อมูลความต้องการรูปแบบของกรมธรรม์ที่ลูกค้าต้องการเพื่อนำไปพัฒนากรมธรรม์อย่างต่อเนื่อง สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้สถานที่ตั้งของบริษัท หรือตัวแทนจำหน่ายง่ายต่อการติดต่อมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ สามารถชำระค่าเบี้ยประกันผ่านตู้อัตโนมัติของธนาคารได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถชำระค่าเบี้ยประกันผ่านทางสาขาธนาคาร และจุดชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ทุกแห่งสามารถซื้อประกันภัยได้ทุกช่วงเวลามีช่องทางการขายผ่านสถาบันการเงิน มีตัวแทนจำหน่ายรายย่อยเป็นจำนวนมาก มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน มีการตกแต่งสำนักงานให้โดดเด่นสะดุดตามีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ มีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ บริษัทมีการติดตามสอบถามถึงความพึงพอใจภายหลังจากที่ได้รับบริการ มีการโฆษณาตามป้ายโฆษณาในที่สาธารณะ มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต มีการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ มีการโฆษณาทางวิทยุ มีการโฆษณาทางรถโดยสารประจำทาง มีการโฆษณาทางสื่อบนเครื่องบิน ด้านสถานที่ และรวมทุกด้าน

5.2 ด้านประเภทรูทกิจอุตสาหกรรม เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบ 17 ข้อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ มีการบริการที่ประทับใจ มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีบริการรับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมง พนักงานเดินทางถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว มีที่จอดรถเพียงพอ บริษัทมีการติดตามสอบถามถึงความพึงพอใจภายหลังจากที่ได้รับบริการ มีความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ มีการให้ของแถม หรือของชำร่วย เมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และรวมทุกด้าน

5.3 ด้านจำนวนพนักงาน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบ 5 ข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ พนักงานเดินทางถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว พิจารณาค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นธรรม เบี้ยประกันภัยไม่สูงเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น มีการโฆษณาตามป้ายโฆษณาในที่สาธารณะ และพนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

5.4 ด้านลักษณะธุรกิจหลัก เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ พบ 2 ข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ลูกค้าต้องการเพื่อนำไปพัฒนากรมธรรม์อย่างต่อเนื่องและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันวินาศภัยมากที่สุดได้แก่ ความซื่อตรงของบริษัท สามารถติดต่อกับบริษัทได้ง่ายและรวดเร็ว มีบริการรับแจ้งเหตุ



24 ชั่วโมง และพิจารณาค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นธรรม สำหรับปัจจัยเรื่องความเชื่อถือของบริษัทนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ขาดความเชื่อถือในบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (กนกกร แสนสุข, 2550: 198) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนใหญ่มีปัจจัยที่ส่งผลให้ตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิตคือ บริษัทประกันชีวิตยังขาดความน่าเชื่อถือ

ส่วนเรื่องสามารถติดต่อกับบริษัทได้ง่ายและรวดเร็ว นั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ติดต่อบริษัทประกันวินาศภัยได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (กาญจนาภรณ์ หาญประกอบสุข, 2555: 44) พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัยมากที่สุด คือ บริษัท/ตัวแทน/พนักงานของบริษัทประกันภัยติดต่อยาก และให้บริการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 39.71

สำหรับเรื่องบริการรับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมงนั้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (เสาวรส พิกุลแก้ว, 2557: 61) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อบริการประกันภัยในด้านผลิตภัณฑ์และบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อบริการประกันภัยมากที่สุด คือ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (กาญจนาภรณ์ หาญประกอบสุข, 2555: 69) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการทำประกันภัย ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ มีบริการรับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมง

และสุดท้ายเรื่องพิจารณาค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นธรรม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ได้รับการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (กาญจนาภรณ์ หาญประกอบสุข, 2555: 44) พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัยมากที่สุด คือ การเคลม/การจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 50.57

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม คือ ความเชื่อถือ ติดต่อยากและรวดเร็ว รับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมง พิจารณาค่าสินไหมอย่างเป็นธรรม พนักงานถึงที่เกิดเหตุเร็ว ดังนั้นบริษัทประกันวินาศภัยควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกทำประกันวินาศภัย เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมตัดสินใจเลือกทำประกันภัย

ผู้จัดทำวิจัยมีคำแนะนำให้ผู้สนใจทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันวินาศภัยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมแบบออนไลน์ และความปลอดภัยในการเลือกซื้อประกันวินาศภัยผ่านทางออนไลน์



บรรณานุกรม

- กนกกร แสนสุข และ วรวัฒน์ คงสวัสดิ์. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิตกรณีศึกษาในเขตจังหวัดนครนายก**. ปรินญาณิพนธ์ อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต ภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กาญจนาภรณ์ หาญประกอบสุข. (2555). **ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเนชั่น.
- จักรมณต์ ผาสุกวนิช. (2558). **ก.อุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้าใหม่โรงงานย้อนหลัง 4 ปีวางมาตรการป้องกันเข้ม เผยเหตุไฟฟ้าลัดวงจรครองแชมป์โรงงานเสี่ยงสูงรายงานผลตรวจประเมินทุก 5 ปี โรงงานเก่าทุก 2 ปี หลังพบยิ่งเก่ายิ่งเสี่ยง!**. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2559, <http://www.bizfocusmagazine.com/biz-variety-news-5/2008-ก-อุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้าใหม่โรงงานย้อนหลัง-4-ปีวางมาตรการป้องกันเข้ม-เผยเหตุไฟฟ้าลัดวงจรครองแชมป์.html#.VqXYEFKiWRg>
- ประเวช งามจิตติกุล. (2557). **สารจากเลขานุการ**. Insurance Circle, ปีที่ 3 ฉบับที่ 9, หน้า 1-4.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสเซอร์แอนด์ดี.
- เสาวรส พิภูลแก้ว และ วนิดา อาสารอด. (2557). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัยของผู้ใช้รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี**. ปรินญาณิพนธ์อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต ภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2557). **สถิติธุรกิจประกันวินาศภัยรายปีย้อนหลัง**. สืบค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2559, <http://www1.oic.or.th/th/statistics/yearly.php>