

## บทคัดย่อ

169282

ชื่อภาคานิพนธ์ : อิทธิพลของการใช้สารชักจูงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการ  
ไปรษณีย์ประกันชีวิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ชื่อผู้เขียน : สมจิตต์ จุลสัมพันธ์สกุล  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2547

---

การวิจัยเชิงทดลองเรื่องนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาอิทธิพลของการชักจูง ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีจุดมุ่งหมายในการวิจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาอิทธิพลของสารชักจูงที่มีเนื้อหาต่างกัน เปรียบเทียบกับการไม่ชักจูงว่าจะก่อให้เกิดผลต่อจิตใจของผู้รับต่างกันหรือไม่ เพราะเหตุใด ประการที่สอง เพื่อศึกษาอิทธิพลร่วมระหว่างการใช้สารชักจูงด้วยเนื้อหาแบบต่าง ๆ กับจิตลักษณะ และสถานการณ์ของผู้รับที่มีต่อปริมาณการยอมรับการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต เพื่อหาผู้ที่ได้รับผลดีจากการชักจูงมากที่สุด ประการที่สาม เพื่อแสวงหาตัวทำนายที่สำคัญของปริมาณการยอมรับการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต โดยมีกลุ่มตัวทำนายคือ จิตลักษณะ ลักษณะของสถานการณ์ และลักษณะทางชีวสังคม ภูมิหลัง และเศรษฐกิจสังคม โดยศึกษาบุคคลในสถานการณ์ชักจูงที่ต่างกัน และประการที่สี่ เพื่อระบุประเภทบุคคลที่มีการยอมรับน้อย และปัจจัยปกป้อง

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี รวมทั้งสิ้น 420 คน จากสาขาวิชาต่าง ๆ ทำการสุ่มนักศึกษาเข้ากลุ่มโดยไม่ลำเอียงเป็น 2 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม คือ 1) "กลุ่มให้สารปลอม" รับข้อความชักจูงให้เห็นผลดีหรือประโยชน์ของการทำไปรษณีย์ประกันชีวิต 2) "กลุ่มให้สารชู" รับข้อความชักจูงให้เห็นผลเสียหรือโทษของการไม่ทำไปรษณีย์ประกันชีวิต 3) "กลุ่มควบคุม" รับข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับบริการไปรษณีย์ประกันชีวิต แต่อย่างใด นอกจากนี้ในงานวิจัยยังได้ศึกษาสาเหตุสมทบทั้งด้านจิตลักษณะเดิม และลักษณะของสถานการณ์ของผู้รับสาร โดยใช้ตัวแปรจากทฤษฎีที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม เป็นต้น

รูปแบบการวิจัย คือ การวัดผลภายหลัง และมีกลุ่มควบคุม (Post Test - Only with Control Group Design) ตัวแปรส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้ถูกวัดโดยแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า

(Summated Rating Scales) แบบวัดเหล่านี้ได้ถูกสร้างและหาคุณภาพแบบวัด และเลือกใช้เฉพาะข้อที่มีคุณภาพรายข้อสูงตามมาตรฐาน ส่วนค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแต่ละแบบวัดอยู่ระหว่าง 0.57 ถึง 0.95

กลุ่มตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวแปร เพิ่มเติมจากตัวแปรจัดกระทำข้างต้น ได้แก่ กลุ่มแรกเป็นกลุ่มตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต มี 3 ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต ความพร้อมที่จะใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต และความพร้อมที่จะส่งเสริมผู้อื่นให้ใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต กลุ่มสองเป็นกลุ่มตัวแปรเชิงเหตุสมทบ ประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มตัวแปรเชิงเหตุสมทบด้านสถานการณ์และจิตเดิม มี 5 ตัวแปร คือ ความเสี่ยงชีวิตในงาน การมีแบบอย่างประกันชีวิต ความเชื่ออำนาจนอกตน ลักษณะมุ่งปัจจุบัน และสุขภาพจิต และกลุ่มตัวแปรเชิงเหตุสมทบด้านจิตตามสถานการณ์มี 3 ตัวแปร คือ ความรู้เกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์ ทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการต่าง ๆ ของที่ทำการไปรษณีย์ และทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิต นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวแปรด้านลักษณะชีวสังคม ภูมิหลังของนักศึกษาด้วย ซึ่งใช้ในการแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้มี 4 ข้อ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานมี 2 ประเภท คือ หนึ่ง การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง (Three way Analysis of Variance) ส่วนปฏิสัมพันธ์จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่พบว่ามีความสำคัญถูกทดสอบด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe และสอง การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทั้งชนิดแบบรวมและแบบเป็นขั้น (Totaled and Stepwisel) มีการตรวจสอบผลการจัดกระทำในการรับสารด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลได้ทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 20 กลุ่ม ที่แบ่งตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ในงานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุนักศึกษาประเภทที่มีความเสี่ยง ซึ่งหมายถึงการเป็นผู้ที่ยอมรับที่จะใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตน้อยกว่านักศึกษาประเภทอื่น ๆ

ผลการวิจัยที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

**ประการแรก** ผู้ที่ได้รับสารปลอมมีการยอมรับการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตมากกว่าผู้ที่รับสารควบคุม คือมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตมากกว่า โดยพบในกลุ่มผู้ที่มีรายได้มาก และกลุ่มผู้ที่มีแบบอย่างน้อย 2 ประเภท คือ กลุ่มผู้ที่มีสมาชิกในครอบครัวน้อย และกลุ่มที่มีฐานะสูง

**ประการที่สอง** ผู้ที่ได้รับสารชมมีการยอมรับการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตมากกว่าผู้ที่ได้รับสารควบคุม มีผล 3 ประการดังนี้ 1) มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต

มากกว่า ผลเช่นนี้ปรากฏใน 4 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มเพศหญิง กลุ่มผู้ที่มีหนี้สินมาก กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อย และกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย 2) มีความพร้อมที่จะใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตมากกว่า พบในกลุ่มผู้ที่สมรสแล้ว และกลุ่มผู้ที่มีรายได้มาก 3) มีความพร้อมที่จะส่งเสริมผู้อื่นให้ใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต พบในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการ ที่มีลักษณะมุ่งปัจจุบันสูง และมีสุขภาพจิตไม่ดีมาก

**ประการที่สาม** พบสาเหตุสมทบ ซึ่งหมายถึง ลักษณะของผู้ที่มักจะได้รับผลดีจากการชักจูง จึงเป็นกลุ่มผู้ที่ควรโฆษณาชักจูงให้ใช้บริการต่อไป โดยชักจูงด้วยสารปลอบ คือ 1) ผู้ที่มีหนี้สินน้อย ที่มีความเสี่ยงในงานน้อย 2) กลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ที่มีแบบอย่างมาก 3) กลุ่มผู้ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อย ที่มีแบบอย่างน้อย 4) กลุ่มเพศชาย 5) กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี 6) กลุ่มผู้ที่มีฐานะต่ำ 7) กลุ่มผู้อาศัยในเขตเทศบาล ที่มีแบบอย่างมาก และพบสาเหตุสมทบที่เอื้อต่อการเกิดการยอมรับโดยการชักจูงด้วยสารชู่ คือ 1) กลุ่มเพศหญิง 2) กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี 3) กลุ่มผู้ประกอบอาชีพอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการ ที่มีลักษณะมุ่งปัจจุบันต่ำ และมีสุขภาพจิตไม่ดีด้วย

**ประการที่สี่** ตัวทำนายในกลุ่มจิตตามสถานการณ์ ลักษณะของสถานการณ์และจิตเดิมรวม 8 ตัว สามารถทำนาย 1) ทศณคติที่ดีต่อการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตในกลุ่มรวมได้ 21.80% และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มผู้ที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล โดยทำนายได้ 29.70% ซึ่งตัวทำนายที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ทศณคติที่ดีต่อการใช้บริการต่าง ๆ ของที่ทำการไปรษณีย์ ทศณคติที่ดีต่อการใช้ไปรษณีย์ประกันชีวิต และลักษณะมุ่งปัจจุบัน 2) ความพร้อมที่จะใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตในกลุ่มรวมได้ 28.50% และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มผู้ที่มีฐานะสูง โดยทำนายได้ 44.60% ซึ่งตัวทำนายที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อยคือ ความรู้เกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์ ทศณคติที่ดีต่อการประกันชีวิต ความเสี่ยงชีวิตในงาน และทศณคติที่ดีต่อการใช้บริการต่าง ๆ ของที่ทำการไปรษณีย์ และ 3) ความพร้อมที่จะส่งเสริมผู้อื่นให้ใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตในกลุ่มรวมได้ 18.30% และทำนายได้สูงสุดในกลุ่มเพศชาย โดยทำนายได้ 35.60% ซึ่งตัวทำนายที่สำคัญเรียงจากมากไปน้อยคือ ทศณคติที่ดีต่อการใช้บริการต่าง ๆ ของที่ทำการไปรษณีย์ ทศณคติที่ดีต่อการประกันชีวิต และการมีแบบอย่างประกันชีวิต

**ประการสุดท้าย** ในการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษากลุ่มเสี่ยงที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรพัฒนาและส่งเสริมให้ยอมรับการให้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตอย่างเร่งด่วน มี 4 ประเภท คือ กลุ่มที่เป็นเพศชาย กลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการ กลุ่มผู้ที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล และกลุ่มผู้ที่มีฐานะต่ำ เนื่องจากมีทศณคติที่ต่ำต่อการใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต มีความพร้อมน้อยที่จะใช้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต และมีความพร้อมน้อยที่จะส่งเสริมผู้อื่นให้ใช้บริการ

ไปรษณีย์ประกันชีวิต โดยมีปัจจัยปกป้องหรือตัวทำนายสำคัญโดยสรุปคือ ทักษะที่ดีต่อการประกันชีวิต ทักษะที่ดีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของที่ทำการไปรษณีย์ และความรู้เกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์

**ข้อเสนอแนะ จากผลการวิจัย** มี 3 ประการ คือ 1) สำหรับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ผลการวิจัยเสนอแนะว่า สิ่งที่ต้องพัฒนาในคนกลุ่มนี้ คือ พัฒนาทักษะที่ดีต่อการประกันชีวิต ทักษะที่ดีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของที่ทำการไปรษณีย์ และความรู้เกี่ยวกับการบริการของไปรษณีย์ 2) ในการชักจูงให้นักศึกษายอมรับการให้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิต บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรเลือกใช้สารชูในการชักจูง เนื่องจากให้ผลดีหลายด้านมากกว่าสารปลอม และควรมุ่งรณรงค์หรือส่งเสริมบริการในกลุ่มเพศหญิง กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อย กลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ที่มีลักษณะ มุ่งปัจจุบัน และมีสุขภาพจิตไม่ดีมาก กลุ่มผู้ที่มีหนี้สินมาก กลุ่มผู้ที่มีฐานะต่ำ กลุ่มผู้ที่สมรสแล้ว กลุ่มผู้ที่มีรายได้มาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพที่ไม่ใช่ข้าราชการ และหากจะรณรงค์ด้วยสารปลอม ควรรณรงค์ในกลุ่มผู้ที่มีรายได้มาก กลุ่มที่มีแบบอย่างน้อย และกลุ่มผู้ที่มีฐานะสูง และ 3) ควรทำการวิจัยครั้งต่อไปในกลุ่มผู้ที่มีความเสี่ยงชีวิตในงาน และในชีวิตประจำวันมาก และควรวิจัยโดยมีการวัดผลที่พฤติกรรมการใช้บริการในระยะยาว เมื่อบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เปิดให้บริการไปรษณีย์ประกันชีวิตแล้ว โดยใช้วิธีการชักจูงแบบอื่น ๆ และวัดผลการชักจูงในกลุ่มเป้าหมายด้วย

## ABSTRACT

**169282**

**Title of Thesis :** The Effect of Persuasive Communication on Acceptance of National Post Office's Life Insurance Service in Rajabhat University Students

**Author :** Somjit Julsamphansakul

**Degree :** Master of Arts (Social Development)

**Year :** 2004

---

This experimental study aimed at evaluating the effects of persuasive communications on acceptance of national post office's life insurance service in Rajabhat University students. There were 4 objectives in this study. **First**, to empirically evaluate the effects of persuasive techniques, as well as to explain these influences in various types of students. **Second**, to investigate different effects of these communications on acceptance of national post office's life insurance service in the students with different levels of psychological traits, and were in different situations. **Third**, to find the important predictors and the magnitude of prediction of this acceptance in students receiving different types of persuasive message. **Fourth**, to identify the types of low - accepters and their protective factors.

The sample of this study consisted of 420 bachelor degree students in Rajabhat University. They were randomly assigned to 3 groups : 1) The first experimental group, received "positive communication" in the form of written messages with two and a half pages long. 2) The second experimental group, received "fear communication" of the same length long. 3) The third group, the control group irrelevant messages.

Moreover, this study also assessed other important variables in terms of psychological traits and situations factors directed by many important theories, e.g., Theory of reasoned action, Psychological Theory of Moral and Work Behaviors, and Interactionism Model.

Post - Test Only with Control Group Design was used. Most of the variables in this study were administered in the form of summated rating scales. The questionnaires were carefully constructed, tried out, and selected by criteria. Range of reliability in terms of alpha coefficient was between 0.57 to 0.95.

There were 2 important groups of variables beside the experimental treatment. First, the 3 dependent variables which were attitudes and behavioral intention in buying national post offices life insurance service and behavioral intentions to promote the use of life insurance service.

Second, moderating variables consisted of 2 groups : 1) 5 psychological traits and situational factors, i.e., the risk in job performance, model for buying life insurance service, belief in internal locus of control of reinforcement, future orientation and self control, mental health., and 2) psychological state factors consisting of 3 variables : product knowledge, positive attitudes towards both the use of life insurance service at post office and life insurance service in general. Furthermore, biosocial and background information of the students were also assessed for use to categorize them into subgroups for data analyses.

Four hypotheses were tested by two statistical techniques. First, three - way Analysis of Variance with post hoc test by Scheffe'. Second, Multiple Regression Analysis in terms of standard and stepwise, Manipulation checks were also carried out.

Five important groups of results from this experimental study were as follows.

First, students receiving "positive communication" had higher score on favorable attitudes towards buying postal life insurance service than the control group. This result was found in students with high income and also in students with fewer models who were either in small family or in high socioeconomic level.

Second, students receiving "fear communication" had higher score on all 3 dependent variables than the control group : 1) higher favorable attitudes toward the use of postal life insurance service. This result was especially found in 4 subgroups, i.e., female students, students with high debt younger and low income. 2) more intention to use postal life insurance service. This result was found in married group and high income group. 3) high intention to promote the postal life insurance to others. The

result was found only in non - governmental workers and who were low future orientation (high present-oriented) and with poorer mental health.

Third, the facilitative factors for the effectiveness of "positive communication" were as follows :

1) students with low debt who had low job risk, 2) Older than 35 years with more models, 3) students from smaller family with fewer models, 4) male, 5) younger, 6) lower socioeconomic level and 7) town residents who had more models.

On the other hand, the facilitative factors for the effectiveness of "fear communication" were as follows :

1) female, 2) younger, 3) non - governmental workers who were high on future orientation but with poorer mental health.

Fourth, the psychological traits together with situational factors could account for 1) favorable attitudes towards postal life insurance service with 21.80% predictive power in total sample with the highest percentage of 29.70% in out of town students. The 3 important predictors were favorable attitudes towards the postal office as well as towards the postal life insurance service and the use of this service and low future orientation 2) high intention to use postal life insurance service with 28.50% in total - sample, and with the highest percentage of 44.60% in students from higher socioeconomic level. The important predictors were product knowledge, favorable attitudes towards life insurance service, job risk and favorable attitude towards postal office 's service in general. 3) high intention to promote postal life insurance service to others with 18.30% predictive power in total sample and with the highest percentage of 35.60% in male students.

Finally, this study could pinpoint 4 types of students who were lower on all of the 3 dependent variables, as follows : 1) male, 2) non - governmental workers, 3) out - of - towners, 4) lower socioeconomic level. Their common protective factors were the 3 following factors, 1) favorable attitudes towards buying life insurance, 2) favorable attitude towards general services of the post office and 3) knowledge about the post office's services.

Recommendations based on the important research findings were as follows.

First, the 4 types of students who were lower on all 3 dependent variables were at - risk groups as mentioned above, should receive special attention by giving them more information about the post office's services, heighten their attitudes towards the post office general services as well as the attitude towards buying life insurance in general.

Second, "Fear communication" was found to be effective on all 3 dependent variables while the "positive communication" had of less influence. Therefore, the post office should use "fear communication" for a wide variety of students as mentioned in the second group of results, especially with the non - governmental workers for better and more outcomes.

Third, future experimental studies should be carried out on people with higher risk in their jobs and in everyday living. Delayed effects should be studied by measuring related behaviors. In addition, some different techniques of persuasion and measurements of the results should be used such as the "focus group technique".