

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต  
ของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี

กิตติพัทธ์ โอสมเยี่ยมศิริ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
ทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี เสนอโดย นายกิตติพัทธ์ โอสกเยี่ยมสิริ  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนะ ปรีชา)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.เพ็ญจันทร์ สิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ บัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนะ ปรีชา  
ชื่อนักศึกษา กิตติพัทธ์ โอสธเยี่ยมสิริ  
สาขาวิชา การจัดการทั่วไป  
ปีการศึกษา 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาบัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี และ 2) เปรียบเทียบบัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร กลุ่มอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นประชาชนที่ทำประกันชีวิตที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เมื่อนำไปทดลองใช้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.939 ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2552 ใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า (rating scales) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคจะเรียงลำดับจากระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา ดังนี้ วิธีการชำระเงิน การเลือกตัวแทนจำหน่าย การเลือกตราสินค้า ระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง และปริมาณในการซื้อ ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบบัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวม มีการตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อจำแนกตามเพศในภาพรวม มีการตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน



## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนะ ปรีชา กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ ถูกต้องตามระเบียบ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวีชัย ยิ้มพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สวนสีดา และคุณสุภาณี กิจพันธ์ศิริกุล ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวเร้นส์ จำกัด สาขาสระบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร และขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาร่วมรุ่นและร่วมศูนย์การเรียนรู้ทุกท่านที่ให้การกำลังใจและช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

คุณค่า และประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ทุกท่านที่ได้เมตตา ให้ความอนุเคราะห์ และผู้มีพระคุณที่ให้การสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์นี้ จนสำเร็จลุล่วง ได้ด้วยดี

กิตติพัทธ์ โอสธเยี่ยมสิริ

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิต.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจบริการ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ.....	21
ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค.....	34
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันชีวิต.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	59
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67

	หน้า
บทที่ 5   สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	100
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	100
สมมติฐานการวิจัย.....	100
วิธีดำเนินการวิจัย.....	100
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผล.....	104
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	107
 บรรณานุกรม.....	 109
 ภาคผนวก.....	 114
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	115
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	121
ภาคผนวก ค หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	123
 ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	 129

## สารบัญญัตราสาร

		หน้า
ตาราง 1	เปรียบเทียบเบี่ยงประกันภัยของธุรกิจประกันชีวิตระหว่างปี พ.ศ. 2549 กับปี พ.ศ. 2550.....	1
ตาราง 2	แสดงค่าตาม 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริภค.....	31
ตาราง 3	แสดงขนาดตัวอย่างในแต่ละอำเภอ.....	58
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละของภลุ่มตัวอย่าง.....	69
ตาราง 5	จำนวนและร้อยละของการตัดสินใจทำประกันชีวิต.....	69
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภคในจังหวัดสระบุรี ด้านการเลือกตราสินค้า.....	71
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภคในจังหวัดสระบุรี ด้านการเลือกตัวแทนจำหน่าย.....	72
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภคในจังหวัดสระบุรี ด้านปริมาณในการซื้อ.....	72
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภคในจังหวัดสระบุรี ด้านระยะเวลาในการได้รับความคุ้มครอง.....	73
ตาราง 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภคในจังหวัดสระบุรี ด้านวิธีการชำระเงิน.....	74
ตาราง 11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภคในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม.....	75
ตาราง 12	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคูลการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภค จำแนกตามเพศ.....	76
ตาราง 13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภค จำแนกตามอายุ.....	76
ตาราง 14	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคูลการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า จำแนกตามอายุ.....	78
ตาราง 15	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคูลการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามอายุ.....	78

ตาราง 16	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านปริมาณในการซื้อ จำแนกตามอายุ.....	79
ตาราง 17	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการได้รับการคุ้มครอง จำแนกตามอายุ.....	80
ตาราง 18	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน จำแนกตามอายุ.....	80
ตาราง 19	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	81
ตาราง 20	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
ตาราง 21	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
ตาราง 22	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตัวแทน จำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
ตาราง 23	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการได้รับการคุ้มครอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
ตาราง 24	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา....	84
ตาราง 25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	85
ตาราง 26	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	86
ตาราง 27	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตัวแทน จำหน่าย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	87

ตาราง 28	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านปริมาณในการซื้อ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	87
ตาราง 29	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการได้รับการคุ้มครอง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	88
ตาราง 30	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	89
ตาราง 31	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส...	89
ตาราง 32	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามจำนวนบุตร.....	90
ตาราง 33	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า จำแนกตามจำนวนบุตร.....	91
ตาราง 34	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตัวแทน จำหน่าย จำแนกตามจำนวนบุตร.....	91
ตาราง 35	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน จำแนกตามจำนวนบุตร.....	92
ตาราง 36	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม จำแนกตามจำนวนบุตร.....	92
ตาราง 37	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	93
ตาราง 38	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	94
ตาราง 39	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	94

	หน้า
ตาราง 40 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตราสินค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	96
ตาราง 41 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการเลือกตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	96
ตาราง 42 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านปริมาณในการซื้อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	97
ตาราง 43 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลาในการได้รับการคุ้มครอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	98
ตาราง 44 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยด้านวิธีการชำระเงิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	98
ตาราง 45 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่การตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค ในจังหวัดสระบุรี เกี่ยวกับปัจจัยในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	99

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	27
ภาพ 3 แสดงตัวอย่างแบบจำลองการจูงใจอย่างง่ายของโมเวนและไมเนอร์.....	33
ภาพ 4 แสดงกระบวนการจูงใจของไซโลมอน.....	34
ภาพ 5 สิ่งกระตุ้นเป็นสิ่งที่ทำให้ได้รับการตอบสนอง.....	35

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี