

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี ผู้วิจัยได้เรียงลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t – test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)
LSD	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างรายคู่
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*p ≤ .05	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**p ≤ .01	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***p ≤ .001	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
p > .05	แทน	ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลข้อมูลที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t – test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) ซึ่งใช้สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากลิ แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไป

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 333)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	148	44.40
	หญิง	185	55.60
2. อายุ			
	ต่ำกว่า 25 ปี	22	6.60
	25 – 35 ปี	93	27.93
	36 – 45 ปี	122	36.64
	46 – 65 ปี	96	28.83

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 333)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	129	38.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	177	53.20
สูงกว่าปริญญาตรี	27	8.10
4. สถานภาพสมรส		
โสด	99	29.70
สมรส	211	63.40
หย่าร้าง / หม้าย	23	6.90
5. จำนวนกรมธรรม์		
ไม่มี	101	30.30
1 – 5 กรมธรรม์	222	66.70
มากกว่า 5 กรมธรรม์	10	3.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	26	7.81
10,000 – 15,000 บาท	47	14.11
15,001 – 20,000 บาท	60	18.02
20,001 – 25,000 บาท	44	13.21
มากกว่า 25,000 บาท	156	46.85
7. อาชีพ		
ข้าราชการ	70	21.02
พนักงานบริษัทเอกชน	64	19.22
ธุรกิจส่วนตัว	125	37.54
เกษตรกรกรม	51	15.32
อื่นๆ (นักเรียน, นักศึกษา, พ่อบ้าน, แม่บ้าน, รับจ้างทั่วไป)	23	6.90
8. วัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต		
ต้องการหักลดหย่อนภาษี	53	15.92
ต้องการออมทรัพย์	124	37.24
ต้องการความคุ้มครอง	114	34.23
ต้องการผลตอบแทน	42	12.61

จากตาราง 2 พบว่าลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 333 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 53.20 มีสถานภาพสมรส..คิดเป็นร้อยละ 63.40 มีจำนวนกรมธรรม์ 1 – 5 กรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 66.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตคือต้องการออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 37.20

ตอนที่ 2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท 2) ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง 3) ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน 4) ด้านการให้บริการ 5) ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และ 6) ด้านตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งผลการศึกษาดังตาราง 3 – 8

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท

ภาพลักษณ์ของบริษัท	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง	3.77	0.60	มาก
2. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีประวัติและชื่อเสียงที่ดี	3.66	0.64	มาก
3. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น เป็นที่น่าจดจำของประชาชนทั่วไป	3.24	0.80	ปานกลาง
4. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีสาขาที่ ให้บริการจำนวนมากทำให้ลูกค้าสะดวกในการติดต่อ	3.91	0.70	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ของบริษัท	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ระบบการทำงานของบริษัท ประกันชีวิต นครหลวงไทย จำกัด มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ	3.57	0.66	มาก
6. เมื่อคุณคิดจะทำประกันชีวิตจะนึกถึงบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นอันดับแรก	3.10	0.83	ปานกลาง
7. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทชั้นนำ มีความเป็นผู้นำทางธุรกิจ มีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน	3.49	0.64	ปานกลาง
8. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริษัทประกันชีวิต ทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างทั่วถึง	2.80	1.13	ปานกลาง
9. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ จนเป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาประชาชน	2.52	1.07	ปานกลาง
ภาพรวม	3.34	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาคาดลี ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท มีระดับการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย.3.อันดับแรก..ได้แก่. บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีสาขาที่สามารถให้บริการจำนวนมากทำให้ลูกค้าสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.70).บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.60)..บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีประวัติและชื่อเสียงที่ดี ($\bar{X} = 3.66$, S.D.= 0.64).และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ จนเป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาประชาชน ($\bar{X} = 2.52$, S.D.= 1.07)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง

เงื่อนไขความคุ้มครอง	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีรูปแบบประกันชีวิตให้เลือกอย่างหลากหลาย และตรงกับความต้องการ	3.70	0.84	มาก
2. มีสัญญาเพิ่มเติมในเรื่องของค่าชดเชยรายวัน เนื่องจากการหยุดทำงาน	3.56	0.92	มาก
3. สามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติมได้โดยไม่ต้องซื้อกรมธรรม์หลักใหม่อีก	3.53	0.94	มาก
4. สามารถยกเลิกสัญญาเพิ่มเติมบางประเภทได้ โดยไม่ต้องยกเลิกกรมธรรม์	3.74	0.88	มาก
5. มีความคุ้มครองในเรื่องของสุขภาพ การเจ็บป่วย และทุพพลภาพ ที่ดีเทียบเท่าหรือมากกว่า บริษัทประกันชีวิตอื่นๆ	3.40	0.91	ปานกลาง
6. การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าห้อง ค่าอาหาร ได้ตามจ่ายจริงหรือจำนวนมากกว่า บริษัทประกันชีวิตอื่นๆ	3.32	0.98	ปานกลาง
7. เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาลสามารถใช้สำเนาประกอบได้	3.11	1.11	ปานกลาง
8. ยังสามารถให้ความคุ้มครอง แม้ไม่ต้องส่งค่าเบี้ยประกันแล้ว	3.71	0.93	มาก
9. มีระยะเวลาความคุ้มครองทั้งในแบบระยะสั้น และระยะยาว หรือเป็นแบบตลอดชีวิต	3.96	0.73	มาก
10. มีสัญญาเพิ่มเติมในเรื่องของความคุ้มครอง ผู้ปกครองกรณีที่ส่งค่าเบี้ยประกันให้ผู้เยาว์	3.84	0.76	มาก
ภาพรวม	3.59	0.72	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลี ด้านเงื่อนไขความคุ้มครองมีระดับการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีระยะเวลาความคุ้มครองทั้งในแบบระยะสั้น และระยะยาว หรือเป็นแบบตลอดชีวิต ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.73) มีสัญญาเพิ่มเติมในเรื่องของความคุ้มครองผู้ปกครองกรณีที่ส่งค่าเบี้ยประกันให้ผู้เยาว์ ($\bar{X} = 3.84$, S.D.= 0.76) สามารถยกเลิกสัญญาเพิ่มเติมบางประเภทได้โดยไม่ต้องยกเลิกกรมธรรม์ ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= 0.88) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาลสามารถใช้สำเนาประกอบได้ ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= 1.11)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลี ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน

ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการแบ่งจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายเดือนได้	4.14	0.64	มาก
2. สามารถชำระค่าเบี้ยประกันเป็นเครดิตได้ทุกสถาบันการเงิน	3.80	0.97	มาก
3. สามารถหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนครหลวงไทยแบบอัตโนมัติได้	4.44	0.58	มาก
4. ระบบการรับชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ	4.11	0.56	มาก
5. อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความเหมาะสมกับเงื่อนไขความคุ้มครอง	3.85	0.76	มาก
6. อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนที่บริษัทจ่ายให้ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิต	3.76	0.78	มาก
7. อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ	3.59	0.778	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8. อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ของผู้ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต	3.66	0.84	มาก
9. อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความเหมาะสมกับรายได้ของท่าน	3.75	0.74	มาก
ภาพรวม	3.90	0.48	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลีย์ ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันมีระดับการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนครหลวงไทยแบบอัตโนมัติได้ ($\bar{X} = 4.44$, S.D.= 0.58) มีการแบ่งจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายเดือนได้ ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.64) ระบบการรับชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.56) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.78)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลีย์ ด้านการให้บริการ

การให้บริการ	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการที่ดีและมีความสะดวกรวดเร็ว	4.15	0.58	มาก
2. ได้รับบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนทำประกันชีวิตและหลังทำประกันชีวิต	4.07	0.71	มาก
3. มีการแจ้งสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.92	0.74	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การให้บริการ	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นมีความถูกต้อง	4.14	0.57	มาก
5. ความอ่อนน้อมและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	4.21	0.52	มาก
6. การติดตามและมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต	4.03	0.64	มาก
7. การตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับลูกค้า	4.12	0.61	มาก
ภาพรวม	4.09	0.49	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศิลี ด้านการให้บริการมีระดับการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ความอ่อนน้อมและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.52) การให้บริการที่ดีและมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.15$, S.D.= 0.58) ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.57) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีการแจ้งสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.74)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศิลี ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน

ผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ระบบงานเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทนมีความน่าเชื่อถือ	4.16	0.61	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. การจ่ายผลตอบแทนตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.28	0.67	มาก
3. เมื่อชำระค่าเบี้ยตรงตามกำหนดจะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น	4.46	0.62	มาก
4. เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด ผู้เอาประกันจะได้รับผลตอบแทนเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์นั้น	4.32	0.67	มาก
5. การทำประกันชีวิตกับบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีความคุ้มค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนแบบอื่น	3.55	0.96	มาก
6. มีการจ่ายผลตอบแทนเป็นระยะตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ เป็นที่น่าพอใจ	3.87	0.73	มาก
7. การรับค่าสินไหมทดแทนมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.83	0.73	มาก
ภาพรวม	4.07	0.55	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี้ ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน มีระดับการตัดสินใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เมื่อชำระค่าเบี้ยตรงตามกำหนดจะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.62) เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด ผู้เอาประกันจะได้รับผลตอบแทนเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์นั้น ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.67) การจ่ายผลตอบแทนตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.67) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ การทำประกันชีวิตกับบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีความคุ้มค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนแบบอื่น ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.96)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ด้านตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ในการเสนอขายประกันชีวิตต่อลูกค้า ตัวแทนประกันชีวิตมีการแสดงบัตรตัวแทนประกันชีวิต	3.63	0.74	มาก
2. ตัวแทนประกันชีวิตแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	4.02	0.62	มาก
3. ตัวแทนประกันชีวิตพูดจาไพเราะ สุภาพ ทุกครั้ง เมื่อลูกค้าติดต่อสอบถาม	4.21	0.58	มาก
4. ตัวแทนประกันชีวิตมีการดูแลลูกค้าทั้งก่อนและหลังการทำประกันชีวิตเป็นอย่างดี	4.26	0.63	มาก
5. ไม่มีการบังคับซื้อใจให้ลูกค้าทำประกันชีวิต โดยไม่สมัครใจ	4.22	0.80	มาก
6. ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นอย่างดี	4.20	0.63	มาก
7. ตัวแทนประกันชีวิตคอยติดตามสินไหมทดแทนให้ลูกค้าเป็นอย่างดี	4.10	0.60	มาก
8. ตัวแทนประกันชีวิตมีความตรงต่อเวลาเป็น อย่างดีในการนัดหมายกับลูกค้า	4.09	0.67	มาก
ภาพรวม	4.09	0.45	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ด้านตัวแทนประกันชีวิตมีระดับปัจจัยสูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตมีการดูแลลูกค้าทั้งก่อน และหลังการทำประกันชีวิตเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.26$, S.D.= 0.63) ไม่มีการบังคับซื้อใจให้ลูกค้าทำประกันชีวิต โดยไม่สมัครใจ ($\bar{X} = 4.22$, S.D.= 0.80) ตัวแทนประกันชีวิตพูดจาไพเราะ สุภาพทุกครั้ง เมื่อลูกค้าติดต่อสอบถาม ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.58) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ในการเสนอขายประกันชีวิตต่อลูกค้า ตัวแทนประกันชีวิตมีการแสดงบัตรตัวแทนประกันชีวิต ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.74)

จากที่กล่าวมา สามารถสรุประดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตทั้ง 6 ด้าน แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในรายด้านและภาพรวมทั้ง 6 ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต	ระดับการตัดสินใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	3.33	0.61	ปานกลาง
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	3.58	0.72	มาก
3. ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	3.89	0.48	มาก
4. ด้านการให้บริการ	4.09	0.49	มาก
5. ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	4.06	0.55	มาก
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	4.09	0.45	มาก
ภาพรวม	3.84	0.45	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D.=0.49) ด้านตัวแทนประกันชีวิต ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.45) ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.55) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ($\bar{X} = 3.33$, S.D.= 0.61)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี โดยจำแนกตามข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนกรมธรรม์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน จำแนกตามเพศ แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เมื่อจำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต	เพศ				t	p
	ชาย (n = 148)		หญิง (n = 185)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	3.33	0.656	3.35	0.566	-0.287	.775*
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	3.72	0.775	3.48	0.664	2.919	.004***
3. ด้านอัตราการจ่าย ค่าเบี้ยประกัน	3.94	0.491	3.87	0.467	1.342	.181
4. ด้านการให้บริการ	4.08	0.567	4.10	0.422	-0.424	.672***
5. ด้านผลตอบแทน และสินไหมทดแทน	4.08	0.577	4.05	0.531	0.384	.701
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	4.09	0.482	4.09	0.421	-0.031	.976
ภาพรวม	3.87	0.503	3.82	0.408	0.925	.356**

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 10 พบว่าการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เพศชายและเพศหญิง มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง และด้านการให้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน จำแนกตามอายุ แสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เมื่อจำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	1.215	3	0.405	1.102	.348
	ภายในกลุ่ม	120.956	329	0.368		
	รวม	122.172	332			
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	1.897	3	0.632	1.210	.306
	ภายในกลุ่ม	171.865	329	0.522		
	รวม	173.762	332			
3. ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.518	3	0.506	2.235	.084
	ภายในกลุ่ม	74.479	329	0.226		
	รวม	75.997	332			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.965	3	0.655	2.762	.042*
	ภายในกลุ่ม	78.050	329	0.237		
	รวม	80.015	332			
5. ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.667	3	0.889	2.978	.032*
	ภายในกลุ่ม	98.203	329	0.298		
	รวม	100.870	332			
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2.022	3	0.674	3.425	.017*
	ภายในกลุ่ม	64.754	329	0.197		
	รวม	66.776	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.376	3	0.459	2.263	.081
	ภายในกลุ่ม	66.696	329	0.203		
	รวม	68.072	332			

*p ≤ .05

จากตาราง 11 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลีที่มีอายุต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน ด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 12 - 14

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการเมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 65 ปี
		3.96	4.04	4.19	4.05
ต่ำกว่า 25 ปี	3.96	-	-0.07	-0.23*	-0.09
25 - 35 ปี	4.04		-	-0.15*	-0.02
36 - 45 ปี	4.19			-	0.14*
46 - 65 ปี	4.05				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าอายุ 36 - 45 ปี กลุ่มลูกค้าอายุ 25 - 35 ปี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มลูกค้าอายุ 36 - 45 ปี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าอายุ 46 - 65 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 65 ปี
		3.89	4.04	4.17	3.99
ต่ำกว่า 25 ปี	3.89	-	-0.14	-0.28*	-0.10
25 - 35 ปี	4.04		-	-0.14	0.04
36 - 45 ปี	4.17			-	0.18*
46 - 65 ปี	3.99				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าอายุ 36 – 45 ปี และกลุ่มลูกค้าอายุ 36 – 45 ปี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าอายุ 46 – 65 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 65 ปี
		3.84	3.84	4.11	4.15
ต่ำกว่า 25 ปี	3.84	-	-0.27**	-0.32**	-0.22*
25 - 35 ปี	4.11		-	-0.04	0.05
36 – 45 ปี	4.15			-	0.09
46 – 65 ปี	4.06				-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

จากตาราง 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าอายุ 25 - 35 ปี และกลุ่มลูกค้าอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และอายุต่ำกว่า 25 ปี ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าอายุ 46 – 65 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	0.276	2	0.138	0.374	.688
	ภายในกลุ่ม	121.896	330	0.369		
	รวม	122.172	332			
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	0.074	2	0.037	0.071	.932
	ภายในกลุ่ม	173.687	330	0.526		
	รวม	173.762	332			
3. ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.637	2	0.818	3.632	.028*
	ภายในกลุ่ม	74.360	330	0.225		
	รวม	75.997	332			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.271	2	0.636	2.664	.071
	ภายในกลุ่ม	78.744	330	0.239		
	รวม	80.015	332			
5. ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.261	2	1.130	3.783	.024*
	ภายในกลุ่ม	98.609	330	0.299		
	รวม	100.870	332			
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.226	2	0.613	3.086	.047*
	ภายในกลุ่ม	65.550	330	0.199		
	รวม	66.776	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.605	2	0.303	1.481	.229
	ภายในกลุ่ม	67.466	330	0.204		
	รวม	68.072	332			

*p ≤ .05

จากตาราง 15 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน ด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 16 – 18

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากถ้ำ เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า
		ปริญญาตรี	หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี
		3.82	3.94	4.03
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.82	-	-0.12*	-0.22*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.94		-	-0.09
สูงกว่าปริญญาตรี	4.03			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากถ้ำ เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากถ้ำ เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า
		ปริญญาตรี	หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี
		3.97	4.11	4.24
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.97	-	-0.13*	-0.27*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.11		-	0.14
สูงกว่าปริญญาตรี	4.24			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า
		ปริญญาตรี	หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี
	\bar{X}	3.97	4.11	4.24
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.04	-	-0.05	-0.23*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.10		-	-0.18
สูงกว่าปริญญาตรี	4.28			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี จำแนกตามสถานภาพสมรส แสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	2.413	2	1.206	3.324	.037*
	ภายในกลุ่ม	119.759	330	0.363		
	รวม	122.172	332			
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	1.772	2	0.886	1.700	.184
	ภายในกลุ่ม	171.990	330	0.521		
	รวม	173.762	332			
3. ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2.263	2	1.131	5.064	.007**
	ภายในกลุ่ม	73.734	330	0.223		
	รวม	75.997	332			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.230	2	1.615	6.940	.001***
	ภายในกลุ่ม	76.786	330	0.233		
	รวม	80.015	332			
5. ผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.226	2	1.113	3.723	.025*
	ภายในกลุ่ม	98.644	330	0.299		
	รวม	100.870	332			
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.261	2	0.631	3.177	.043*
	ภายในกลุ่ม	65.515	330	0.199		
	รวม	66.776	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.790	2	0.895	4.455	.012*
	ภายในกลุ่ม	66.282	330	0.201		
	รวม	68.072	332			

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 19 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านเงื่อนไขความคุ้มครองไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 20 – 25

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
		3.32	3.32	3.65
โสด	3.32	-	0.00	-0.34*
สมรส	3.32	-	-	-0.34*
หย่าร้าง / หม้าย	3.65	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 20 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย และกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านอัตราจ่ายค่าเบี้ยประกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
		3.95	3.85	4.15
โสด	3.95	-	0.10	-0.21
สมรส	3.85	-	-	-0.31**
หย่าร้าง / หม้าย	4.15	-	-	-

** $p \leq .01$

จากตาราง 21 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย และกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
		3.98	4.11	4.39
โสด	3.98	-	-0.13*	-0.40***
สมรส	4.11		-	-0.28**
หย่าร้าง / หม้าย	4.39			-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสดยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
		4.01	4.06	4.35
โสด	4.01	-	-0.05	-0.34**
สมรส	4.06		-	-0.30*
หย่าร้าง / หม้าย	4.35			-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

จากตาราง 23 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
โสด	4.04	-	-0.05	-0.26*
สมรส	4.09		-	-0.21*
หย่าร้าง / หม้าย	4.30			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 24 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย และกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
โสด	3.82	-	-0.01	-0.30**
สมรส	3.83		-	-0.28**
หย่าร้าง / หม้าย	4.11			-

** $p \leq .01$

จากตาราง 25 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย และกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี จำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ แสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี เมื่อจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	2.436	2	1.218	3.356	.036*
	ภายในกลุ่ม	119.736	330	0.363		
	รวม	122.172	332			
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	10.319	2	5.160	10.418	.000***
	ภายในกลุ่ม	163.443	330	0.495		
	รวม	173.762	332			
3. ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.765	2	0.382	1.678	.188
	ภายในกลุ่ม	75.232	330	0.228		
	รวม	75.997	332			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.204	2	0.102	0.422	.656
	ภายในกลุ่ม	79.811	330	0.242		
	รวม	80.015	332			
5. ผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	1.169	2	0.584	1.934	.146
	ภายในกลุ่ม	99.701	330	0.302		
	รวม	100.870	332			
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	0.335	2	0.168	0.833	.436
	ภายในกลุ่ม	66.441	330	0.201		
	รวม	66.776	332			

ตาราง 26 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.026	2	0.513	2.526	.082
	ภายในกลุ่ม	67.045	336	0.203		
	รวม	68.072	338			

* $p \leq .05$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 26 พบว่าการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศีที่มีจำนวนกรมธรรม์ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงื่อนไขความคุ้มครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 27 - 28

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศี เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เมื่อจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์

จำนวนกรมธรรม์	\bar{X}	ไม่มี	1 - 5 กรมธรรม์	มากกว่า 5 กรมธรรม์
			3.42	3.32
ไม่มี	3.42	-	0.11	0.48*
1 - 5 กรมธรรม์	3.32		-	0.37
มากกว่า 5 กรมธรรม์	2.94			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 27 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท โดยจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีจำนวนกรมธรรม์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีจำนวนกรมธรรม์มากกว่า 5 กรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง เมื่อจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์

จำนวนกรมธรรม์		ไม่มี	1 – 5 กรมธรรม์	มากกว่า 5 กรมธรรม์
	\bar{X}	3.85	3.48	3.28
ไม่มี	3.85	-	0.37***	0.57*
1 – 5 กรมธรรม์	3.48		-	0.20
มากกว่า 5 กรมธรรม์	3.28			-

* $p \leq .05$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 28 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง โดยจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีจำนวนกรมธรรม์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีจำนวนกรมธรรม์ 1 – 5 กรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีจำนวนกรมธรรม์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีจำนวนกรมธรรม์มากกว่า 5 กรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	8.272	4	2.068	5.955	.000***
	ภายในกลุ่ม	113.900	328	0.347		
	รวม	122.172	332			

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	22.440	4	5.610	12.160	.000***
	ภายในกลุ่ม	151.321	328	0.461		
	รวม	173.762	332			
3. ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.919	4	0.980	4.458	.002**
	ภายในกลุ่ม	72.078	328	0.220		
	รวม	75.997	332			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.300	4	2.325	10.785	.000***
	ภายในกลุ่ม	70.715	328	0.216		
	รวม	80.015	332			
5. ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	9.093	4	2.273	8.124	.000***
	ภายในกลุ่ม	91.777	328	0.280		
	รวม	100.870	332			
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	9.809	4	2.452	14.120	.000***
	ภายในกลุ่ม	56.967	328	0.174		
	รวม	66.776	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.201	4	1.800	9.701	.000***
	ภายในกลุ่ม	60.870	328	0.186		
	รวม	68.072	332			

p ≤ .01; *p ≤ .001

จากตาราง 29 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลีย์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านการให้บริการ ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และด้านตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 30 - 36

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.75	3.19	3.51	3.23	3.28
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.75	-	0.56***	0.22	0.51***	0.47***
10,000–15,000 บาท	3.19		-	-0.32**	-0.04	-0.09
15,001–20,000 บาท	3.51			-	0.28*	0.24**
20,001–25,000 บาท	3.23				-	-0.04
มากกว่า 25,000 บาท	3.28					-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 30 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.83	3.45	4.08	3.56	3.40
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.83	-	0.38*	-0.25	0.27	0.43**
10,000–15,000 บาท	3.45		-	-0.63***	-0.10	0.05
15,001–20,000 บาท	4.08			-	0.53***	0.68***
20,001–25,000 บาท	3.56				-	0.15
มากกว่า 25,000 บาท	3.40					-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 31 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000–15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.93	3.71	4.09	3.86	3.89
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.93	-	0.22	-0.16	0.07	0.04
10,000–15,000 บาท	3.71		-	-0.38***	-0.15	-0.18*
15,001–20,000 บาท	4.09			-	0.23*	0.20**
20,001–25,000 บาท	3.86				-	-0.03
มากกว่า 25,000 บาท	3.89					-

*p ≤ .05; **p ≤ .01; ***p ≤ .001

จากตาราง 32 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	4.09	3.69	4.24	4.15	4.14
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.09	-	0.40***	-0.15	-0.06	-0.04
10,000–15,000 บาท	3.69		-	-0.55***	-0.46***	-0.44***
15,001–20,000 บาท	4.24			-	0.09	0.11
20,001–25,000 บาท	4.15				-	0.01
มากกว่า 25,000 บาท	4.14					-

***p ≤ .001

จากตาราง 33 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากคลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทน และสินไหมทดแทน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	4.10	3.69	4.26	4.03	4.11
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.10	-	0.41*	-0.15	0.08	-0.00
10,000–15,000 บาท	3.69		-	-0.56***	-0.34**	-0.41***
15,001–20,000 บาท	4.26			-	0.23*	0.15
20,001–25,000 บาท	4.03				-	-0.08
มากกว่า 25,000 บาท	4.11					-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 34 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากคลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000–15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 –15,000 บาท ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทน ประกันชีวิต เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	4.26	3.68	4.23	4.10	4.13
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.26	-	0.57***	0.03	0.16	0.13
10,000–15,000 บาท	3.68		-	-0.54***	-0.41***	-0.45***
15,001–20,000 บาท	4.23			-	0.13	0.10
20,001–25,000 บาท	4.10				-	-0.04
มากกว่า 25,000 บาท	4.13					-

***p ≤ .001

จากตาราง 35 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากดี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,000–	15,001–	20,001–	มากกว่า
		10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{X}	3.99	3.57	4.07	3.82	3.82
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.99	-	0.42***	-0.07	0.17	0.17
10,000–15,000 บาท	3.57		-	-0.50***	-0.25**	-0.25***
15,001–20,000 บาท	4.07			-	0.25**	0.25***
20,001–25,000 บาท	3.82				-	-0.00
มากกว่า 25,000 บาท	3.82					-

p ≤ .01; *p ≤ .001

จากตาราง 36 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากดี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000–15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001–25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี จำแนกตามอาชีพ แสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี เมื่อจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3.090	4	0.773	2.128	.077
	ภายในกลุ่ม	119.082	328	0.363		
	รวม	122.172	332			
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	4.203	4	1.051	2.033	.090
	ภายในกลุ่ม	169.558	328	0.517		
	รวม	173.762	332			
3. ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.469	4	0.867	3.922	.004**
	ภายในกลุ่ม	72.527	328	0.221		
	รวม	75.997	332			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.513	4	1.128	4.902	.001***
	ภายในกลุ่ม	75.502	328	0.230		
	รวม	80.015	332			
5. ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	4.317	4	1.079	3.666	.006**
	ภายในกลุ่ม	96.553	328	0.294		
	รวม	100.870	332			
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4.734	4	1.183	6.257	.000***
	ภายในกลุ่ม	62.042	328	0.189		
	รวม	66.776	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.761	4	0.690	3.467	.009**
	ภายในกลุ่ม	65.311	328	0.199		
	รวม	68.072	332			

p ≤ .01; *p ≤ .001

จากตาราง 37 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน และด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการ และด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 38 - 42

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่นๆ
		4.09	3.89	3.86	3.80	3.79
ข้าราชการ	4.09	-	0.20*	0.23***	0.29***	0.30**
พนักงานบริษัทเอกชน	3.89		-	0.03	0.09	0.10
ธุรกิจส่วนตัว	3.86			-	0.06	0.07
เกษตรกรรม	3.80				-	0.01
อื่นๆ	3.79					-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 38 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการเมื่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่นๆ
		4.28	3.93	4.08	4.12	3.96
ข้าราชการ	4.28	-	0.35***	0.20**	0.16	0.32**
พนักงานบริษัทเอกชน	3.93		-	-0.15*	-0.19*	-0.03
ธุรกิจส่วนตัว	4.08			-	-0.04	0.12
เกษตรกรรม	4.12				-	0.16
อื่นๆ	3.96					-

*p ≤ .05; **p ≤ .01; ***p ≤ .001

จากตาราง 39 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่นๆ
		4.249	3.97	4.03	4.13	3.83
ข้าราชการ	4.24	-	0.27**	0.21*	0.10	0.41**
พนักงานบริษัทเอกชน	3.97		-	-0.06	-0.16	0.14

ตาราง 40 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน	ธุรกิจ	เกษตรกรรม	อื่นๆ
		บริษัทเอกชน ส่วนตัว				
		4.249	3.97	4.03	4.13	3.83
ธุรกิจส่วนตัว	4.03			-	-0.10	0.20
เกษตรกรรม	4.13				-	0.30*
อื่นๆ	3.83					-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

จากตาราง 40 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีส เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีส เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต เมื่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงาน	ธุรกิจ	เกษตรกรรม	อื่นๆ
		บริษัทเอกชน ส่วนตัว				
		4.28	3.93	4.08	4.12	3.96
ข้าราชการ	4.28	-	0.36***	0.20**	0.17*	0.32**
พนักงานบริษัทเอกชน	3.93		-	-0.16*	-0.19*	-0.04
ธุรกิจส่วนตัว	4.08			-	-0.04	0.12
เกษตรกรรม	4.12				-	0.16
อื่นๆ	3.96					-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 41 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม	อื่นๆ
		4.28	3.93	4.08	4.12	3.96
ข้าราชการ	4.02	-	0.24**	0.21**	0.18*	0.27*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.77		-	-0.03	-0.06	0.02
ธุรกิจส่วนตัว	3.81			-	-0.03	0.06
เกษตรกรรม	3.82				-	0.09
อื่นๆ	3.75					-

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

จากตาราง 42 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม และอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี จำแนกตามอาชีพ แสดงดังตาราง 43

ตาราง 43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	14.893	3	4.964	15.224	.000***
	ภายในกลุ่ม	107.279	329	0.326		
	รวม	122.172	332			
2. ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	16.320	3	5.440	11.368	.000***
	ภายในกลุ่ม	157.441	329	0.479		
	รวม	173.762	332			
3. ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.796	3	1.265	5.766	.001***
	ภายในกลุ่ม	72.201	329	0.219		
	รวม	75.997	332			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.674	3	0.891	3.792	.011*
	ภายในกลุ่ม	77.341	329	0.235		
	รวม	80.015	332			
5. ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	5.452	3	1.817	6.266	.000***
	ภายในกลุ่ม	95.418	329	0.290		
	รวม	100.870	332			
6. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.694	3	0.565	2.854	.037*
	ภายในกลุ่ม	65.083	329	0.198		
	รวม	66.776	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.059	3	1.686	8.804	.000***
	ภายในกลุ่ม	63.013	329	0.192		
	รวม	68.072	332			

*p ≤ .05; ***p ≤ .001

จากตาราง 43 พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ที่มีวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ และด้านตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน และด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 44 - 50

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

อาชีพ	\bar{X}	ต้องการหักลดหย่อนภาษี	ต้องการออมทรัพย์	ต้องการความคุ้มครอง	ต้องการผลตอบแทน
		3.58	3.08	3.41	3.62
ต้องการหักลดหย่อนภาษี	3.58	-	0.49***	0.17	-0.04
ต้องการออมทรัพย์	3.08		-	-0.32***	-0.54***
ต้องการความคุ้มครอง	3.41			-	-0.21*
ต้องการผลตอบแทน	3.62				-

* $p \leq .05$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 44 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ต้องการหักลดหย่อนภาษี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง และต้องการผลตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการผลตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง
เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

อาชีพ		ต้องการหัก ลดหย่อนภาษี	ต้องการ ออมทรัพย์	ต้องการ ความคุ้มครอง	ต้องการ ผลตอบแทน
	\bar{X}	3.74	3.30	3.74	3.81
ต้องการหักลดหย่อน ภาษี	3.74	-	0.44***	-0.00	-0.07
ต้องการออมทรัพย์	3.30		-	-0.44***	-0.51***
ต้องการความคุ้มครอง	3.74			-	-0.07
ต้องการผลตอบแทน	3.81				-

***p ≤ .001

จากตาราง 45 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ต้องการหักลดหย่อนภาษี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง และต้องการผลตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่าย
ค่าเบี้ยประกัน เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

อาชีพ		ต้องการหัก ลดหย่อนภาษี	ต้องการ ออมทรัพย์	ต้องการ ความคุ้มครอง	ต้องการ ผลตอบแทน
	\bar{X}	4.08	3.78	3.92	3.98
ต้องการหักลดหย่อนภาษี	4.08	-	0.30***	0.16*	0.09
ต้องการออมทรัพย์	3.78		-	-0.14*	-0.21*
ต้องการความคุ้มครอง	3.92			-	-0.07
ต้องการผลตอบแทน	3.98				-

*p ≤ .05; ***p ≤ .001

จากตาราง 46 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลี เป็นรายคู่ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิต โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ต้องการหลักลดหย่อนภาษี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหลักลดหย่อนภาษี ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง และต้องการผลตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

อาชีพ		ต้องการหัก ลดหย่อนภาษี	ต้องการ ออมทรัพย์	ต้องการ ความคุ้มครอง	ต้องการ ผลตอบแทน
	\bar{X}	4.26	4.01	4.06	4.18
ต้องการหักลดหย่อน ภาษี	4.26	-	0.25**	0.20*	0.08
ต้องการออมทรัพย์	4.01		-	-0.05	-0.17
ต้องการความคุ้มครอง	4.06			-	-0.12
ต้องการผลตอบแทน	4.18				-

*p ≤ .05; **p ≤ .01

จากตาราง 47 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ต้องการหลักลดหย่อนภาษี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหลักลดหย่อนภาษี ยังมีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี้ เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทน และสินไหมทดแทน เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

อาชีพ	\bar{X}	ต้องการหัก	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ
		ลดหย่อนภาษี	ออมทรัพย์	ความคุ้มครอง	ผลตอบแทน
		4.23	4.04	3.93	4.28
ต้องการหักลดหย่อน	4.23	-	0.19*	0.30***	-0.04
ภาษี					
ต้องการออมทรัพย์	4.04		-	0.11	-0.24*
ต้องการความคุ้มครอง	3.93			-	-0.34***
ต้องการผลตอบแทน	4.28				-

* $p \leq .05$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 48 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลี้ เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่ากลุ่มลูกค้าที่ต้องการหักลดหย่อนภาษี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มลูกค้าที่ต้องการหักลดหย่อนภาษี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

อาชีพ		ต้องการหัก ลดหย่อนภาษี	ต้องการ ออมทรัพย์	ต้องการ ความคุ้มครอง	ต้องการ ผลตอบแทน
	\bar{X}	4.14	4.00	4.13	4.20
ต้องการหักลดหย่อน ภาษี	4.14	-	0.14	0.02	-0.06
ต้องการออมทรัพย์	4.00		-	-0.12*	-0.19*
ต้องการความคุ้มครอง	4.13			-	-0.07
ต้องการผลตอบแทน	4.20				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 49 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง และต้องการผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

อาชีพ		ต้องการหัก ลดหย่อนภาษี	ต้องการ ออมทรัพย์	ต้องการ ความคุ้มครอง	ต้องการ ผลตอบแทน
	\bar{X}	4.23	4.04	3.93	4.28
ต้องการหักลดหย่อน ภาษี	4.00	-	0.30***	0.14	-0.01
ต้องการออมทรัพย์	3.70		-	-0.16**	-0.31***
ต้องการความคุ้มครอง	3.87			-	-0.15
ต้องการผลตอบแทน	4.01				-

** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

จากตาราง 50 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดาศลี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ต้องการหักลดหย่อนภาษี มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความคุ้มครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มลูกค้าที่ต้องการออมทรัพย์ มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001