

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกสิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกสิ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกสิ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

#### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกสิ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกสิ รวม 1,958 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ (Yamane) ส่วนการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 333 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตทั้ง 6 ด้าน รวม 50 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือด้วยตนเองและผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน รวมทั้งนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index : IOC) และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งเท่ากับ 0.9817

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง คือแจกแบบสอบถามจำนวน 333 ฉบับไปยังกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 และสามารถเก็บรวบรวมคืนได้ทั้งหมดในวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2553

5. การวิเคราะห์ แปลความหมายข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สถิติการทดสอบที (t-test) หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้สถิติการทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพสมรส มีจำนวนภรรยา 1 – 5 ภรรยา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อาชีพ ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจส่วนตัว และมีวัตถุประสงค์ต้องการออมทรัพย์

2. ส่วนระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ผู้วิจัยศึกษาตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน รายละเอียดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในแต่ละด้านมีดังนี้

2.1 ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อ

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีสาขาที่สามารถให้บริการจำนวนมากทำให้ลูกค้าสะดวกในการติดต่อ รองลงมาบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง และบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีประวัติและชื่อเสียงที่ดี ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ จนเป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาประชาชน

2.2 ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีระยะเวลาความคุ้มครองทั้งในแบบระยะสั้น และระยะยาว หรือเป็นแบบตลอดชีวิต รองลงมามีสัญญาเพิ่มเติมในเรื่องของความคุ้มครองผู้ปกครองกรณีที่ส่งค่าเบี้ยประกันให้ผู้เยาว์ และสามารถยกเลิกสัญญาเพิ่มเติมบางประเภทได้โดยไม่ต้องยกเลิกกรมธรรม์ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาลสามารถใช้สำเนาประกอบได้

2.3 ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถหักผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคารนครหลวงไทยแบบอัตโนมัติได้ รองลงมามีการแบ่งจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายเดือนได้ และระบบการรับชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ

2.4 ด้านการให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ความอ่อนน้อมและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ รองลงมาการให้บริการที่ดีและมีความสะดวกรวดเร็ว และข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นมีความถูกต้อง ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีการแจ้งสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

2.5 ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เมื่อชำระค่าเบี้ยตรงตามกำหนดจะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น รองลงมาเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด ผู้เอาประกันจะได้

รับผลตอบแทนเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์นั้น และการจ่ายผลตอบแทนตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ การทำประกันชีวิตกับบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีความคุ้มค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนแบบอื่น

2.6 ด้านตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีย์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตมีการดูแลลูกค้าทั้งก่อน และหลังการทำประกันชีวิตเป็นอย่างดี รองลงมาไม่มีการบังคับซื้อให้ลูกค้าทำประกันชีวิตโดยไม่สมัครใจ และตัวแทนประกันชีวิตพูดจาไพเราะ สุภาพทุกครั้ง เมื่อลูกค้าติดต่อสอบถามส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ในการเสนอขายประกันชีวิตต่อลูกค้า ตัวแทนประกันชีวิตมีการแสดงบัตรตัวแทนประกันชีวิต

2.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีย์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการ รองลงมาด้านตัวแทนประกันชีวิต และด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท

3. เมื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

3.1 เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันคือ กลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เพศชายและเพศหญิง มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง และด้านการให้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มอายุ 25 – 35 ปี กลุ่มอายุ 36 – 45 ปี และมีกลุ่มอายุ 46 – 65 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันคือ กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน ด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.4 สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน คือ กลุ่มสถานภาพโสด กลุ่มสถานภาพสมรส และกลุ่มสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านเงื่อนไขความคุ้มครองไม่แตกต่างกัน

3.5 จำนวนกรมธรรม์ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนกรมธรรม์ ต่างกันคือ กลุ่มไม่มีกรมธรรม์ กลุ่มมีกรมธรรม์ 1 – 5 กรมธรรม์ และกลุ่มที่มีกรมธรรม์มากกว่า 5 กรมธรรม์ มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงื่อนไขความคุ้มครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันคือ กลุ่มต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่ม 10,000 – 15,000 บาท กลุ่ม 15,001 – 20,000 บาท กลุ่ม 20,001 – 25,000 บาท และกลุ่มมากกว่า 25,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านการให้บริการ ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และด้านตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.7 อาชีพ พบว่ากลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มธุรกิจส่วนตัว กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มอื่นๆ (นักเรียน นักศึกษา พ่อบ้าน แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป) มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน และด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการ และด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.8 วัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต พบว่ากลุ่มที่ต้องการหักลดหย่อนภาษี กลุ่มที่ต้องการออมทรัพย์ กลุ่มที่ต้องการความคุ้มครอง และกลุ่มที่ต้องการผลตอบแทน มีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ และด้านตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน และด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกาลี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกาลี พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดกาลี ในทุก ๆ ด้านสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ดี จึงทำให้ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนนมาลย์ กรวยสวัสดิ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ชาติร์ ตั้งจิตรมณีจินดา (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ กิตติพงษ์ เกียรติสุนทร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทพรุเด็นเซียล ทีเอสไอพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ สุมิตตรา เวียงสงค์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าเหตุผลที่ประชาชนตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัท แอกซ่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และโรเบิร์ต (Robert, 2004, abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบประกันชีวิตที่ซื้อ และจำนวนที่ซื้อประกันชีวิตของค่าครัวเรือน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของลูกค้า โดยลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อในภาพรวมในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญจมาศ ศิริกิจวัฒนา (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางกับการ

ตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ โสภิตา โล่ห์รัมย์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้ายุทธพรนคร ฟิงค์ 50 ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้ายุทธพรนคร ฟิงค์ 50 ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ กุลพงษ์ อติโรจนสกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้ายุทธพรนครที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับการตัดสินใจทำประกันชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.1 ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้ายุทธพรนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี โดยเฉพาะรายชื่อบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าชื่อบริษัทอื่น ๆ คือ บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีสาขาที่สามารถให้บริการจำนวนมากทำให้ลูกค้ายุทธพรนครหลวงไทย จำกัด อาจเนื่องมาจากบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทในเครือของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสาขาจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทำให้ใกล้ชิดกับลูกค้ายุทธพรนครหลวงไทย จำกัด ส่วนในภาพรวมด้านภาพลักษณ์ของบริษัท พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด ในปีพ.ศ. 2546 จึงได้มีการประชาสัมพันธ์ได้ไม่นาน จึงอาจยังไม่เป็นที่รู้จักกันของประชาชนทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรนภา เฟ่งพิศ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าลูกค้ายุทธพรนครที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้ายุทธพรนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี โดยเฉพาะรายชื่อบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าชื่อบริษัทอื่น ๆ คือ มีระยะเวลาความคุ้มครองทั้งแบบระยะสั้น และระยะยาว หรือเป็นแบบตลอดชีวิต อาจเนื่องมาจากลูกค้ายุทธพรนครมีหลากหลายอาชีพ และวัยต่างๆ กัน จึงทำให้มีความต้องการเลือกทำประกันชีวิตทั้งแบบระยะสั้น ระยะยาว และตลอดชีวิต ส่วนในภาพรวมด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน ทำให้มีอัตราการเจ็บป่วย และความเสียหายจากอุบัติเหตุเกิดขึ้น จึงทำให้เงื่อนไขความคุ้มครองมีส่วนช่วยในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ เกียรติสุนทร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทพรุเด็นเซียลทีเอสไอพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ายุทธพรนครที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านเงื่อนไขความคุ้มครองอยู่ในระดับมาก และโรเบิร์ต (Robert, 2004, abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบประกันชีวิตที่ซื้อ และจำนวนที่ซื้อประกันชีวิตของค่าครัวเรือน

พบว่า ลูกค้ำมีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านเงื่อนไขความคุ้มครองอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี โดยเฉพาะรายช้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าช้ออื่นๆ คือ สามารถหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) แบบอัตโนมัติได้ อาจเนื่องมาจากลูกค้าธนาคารนครหลวงไทยได้เปิดบัญชีของธนาคารนครหลวงไทยอยู่แล้ว และบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด ได้ทำการตัดบัญชีเงินฝากของธนาคารนครหลวงไทย จึงสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต ส่วนในภาพรวมด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตมีให้เลือกรั้งรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี ลูกค้าจึงสามารถเลือกอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายได้ของตนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสมิตตรา เวียงสงค์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท กรุงไทย แอกรักษาประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก และกุลพงษ์ อติโรจนสกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชันแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ในจังหวัดพริ่นครศรีอยุธยา พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก และโรเบิร์ต (Robert, 2004, abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบประกันชีวิตที่ช้อ และจำนวนที่ช้อประกันชีวิตของค่าครัวเรือน พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี โดยเฉพาะรายช้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าช้ออื่นๆ คือ ความอ่อนน้อมและความเอาใจใส่ของผู้นให้บริการ อาจเนื่องมาจากการผู้นให้บริการเป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีความรู้จักคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นอย่างดี จึงสามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุม ส่วนในภาพรวมด้านการให้บริการ พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารได้เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน และได้เสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราตรี ตั้งจิตรมณีจินดา (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจช้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสมิตตรา เวียงสงค์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้า

บริษัท กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน โดยเฉพาะรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าชื้ออื่นๆ คือ เมื่อชำระค่าเบี้ยตรงตามกำหนดจะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ อาจไม่มีการจ่ายผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น แม้จะชำระค่าเบี้ยตรงตามกำหนด ส่วนในภาพรวมด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะดอกเบี้ยเงินฝากมีอัตราน้อยกว่าผลตอบแทนที่ได้จากการทำประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ เกียรติสุนทร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทพรุเด็นเซียล ทีเอสไอพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน อยู่ในระดับมาก และ สุमितตรา เวียงสงค์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้าบริษัท กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน อยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน โดยเฉพาะรายชื้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าชื้ออื่นๆ คือ ตัวแทนประกันชีวิตมีการดูแลลูกค้าทั้งก่อน และหลังการทำประกันชีวิตเป็นอย่างดี อาจเนื่องมาจากลูกค้าได้มีการจ่ายเงินทำประกันชีวิตแล้ว จึงมีความต้องการให้ตัวแทนประกันชีวิตมีการดูแลเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ ส่วนในภาพรวมด้านตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะหากมีปัญหาเกิดขึ้นเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรือค่าสินไหมทดแทนลูกค้าจะติดต่อที่ตัวแทนเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโรเบิร์ต (Robert, 2004, abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบประกันชีวิตที่ชื้อ และจำนวนที่ชื้อประกันชีวิตของค่าครัวเรือน พบว่าลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน เมื่อจำแนกออกเป็นเพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนกรมธรรม์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า เพศที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติพงษ์ เกียรติสุนทร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทพยู เด็นเซียล ทีเอสไอพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปรเพศ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจุบันลูกค้าเพศชาย และเพศหญิงที่ต้องออกทำงานนอกบ้าน หรือทำงานอยู่ในบ้านเหมือนกัน แต่จะพบกับสภาวะแวดล้อมที่มีความเสี่ยงไม่เท่ากัน รวมถึงภาระหน้าที่ต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้ลูกค้าเพศหญิงและเพศชาย มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า อายุที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโทร์สเทน, และเวบบ์ (Thorsten, & Webb, 2003, abstract) ได้ทำการศึกษารายงานปัจจัยทางประชากร และ เศรษฐกิจต่อการทำประกันชีวิตข้ามประเทศ พบว่า ตัวแปรอายุ มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าทุกวัยต้องการมีความคุ้มครองจากการทำประกันชีวิต ยังรวมถึงผลตอบแทนจากการทำประกันชีวิตด้วย เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตด้านการให้บริการ ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ระหว่าง 36 - 45 ปี และระหว่าง 46 - 65 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติพงษ์ เกียรติสุนทร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทพยูเด็นเซียล ทีเอสไอพี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลทุกคนไม่ว่าจะจะมีการศึกษาระดับใด ย่อมต้องการออมทรัพย์ หรือความคุ้มครอง ซึ่งอาจทำให้ลูกค้ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และด้านตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 จำแนกตามสถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญจมาศ ศิริกิจวัฒนา (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มีครอบครัวแล้วต้องมีภาระในการดูแลครอบครัวจึงแตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพโสด แต่พบว่า ลูกค้ำที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ด้านเงื่อนไขความคุ้มครองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 จำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้ำ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน. ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่า จำนวนกรมธรรม์ที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับค่าเบี่ยงประกันชีวิตของปี 2550 ในช่วง 10 เดือนแรกของปี มีอัตราเติบโตของเบี้ยประกันชีวิตรายใหม่สูงถึงร้อยละ 31 นับว่าเป็นการเติบโตสูงที่สุดในรอบ 10 ปี และหากอัตราเติบโตของธุรกิจยังคงเติบโตต่อเนื่องในอัตราดังกล่าว จะส่งผลให้เมื่อถึงสิ้นปี 2550 เบี้ยประกันชีวิตรายใหม่ของธุรกิจจะสูงถึง 42,691 ล้านบาท ขณะที่เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป จะมีจำนวน 141,731 ล้านบาท ซึ่งเติบโตจากสิ้นปี 2549 ร้อยละ 10 นอกจากนี้แล้วเบี้ยประกันชีวิตประเภทชำระครั้งเดียว (single premiums) มีการเติบโตที่น่าพอใจเช่นกัน คาดว่าจะมียอดถึง 18,422 ล้านบาท ได้เติบโตจากสิ้นปี 2549 ร้อยละ 123 ส่งผลให้เบี้ยประกันชีวิตทั้งระบบ ณ สิ้นปี 2550 มีจำนวนถึง 202,844 ล้านบาท และจะมีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตรายใหม่เกิดขึ้นไม่ต่ำกว่า 2,100,000 กรมธรรม์ จะเห็นได้ว่าจำนวนกรมธรรม์ที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ลูกค้ำต้องการความคุ้มครองเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับตนเอง หากผู้เอาประกันเสียจะทำให้ผู้รับผลประโยชน์จะได้รับเงินเอาประกันนี้ จึงมีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2.6 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้ำ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตากสิน. ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุमितตรา เวียงสงค์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของลูกค้ำบริษัท กรุงเทพเอกราช ประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน และกุลพงษ์ อติโรจนสกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในจังหวัดพริ้นครศรีอยุธยา พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้

อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้สูงจะสามารถมีกำลังซื้อประกันชีวิตได้มากกว่าผู้มีรายได้น้อย จึงส่งผลให้มีการตัดสินใจได้ง่ายกว่าผู้มีรายได้น้อย ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน

2.7 จำแนกตามอาชีพ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลิ ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าอาชีพแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญจมาศ ศิริกิจวัฒนา (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน และกุลพงษ์ อดิโรจนสกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อาชีพต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละอาชีพมีความเสี่ยงแตกต่างกัน จึงทำให้แต่ละอาชีพมีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน

2.8 จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลิ ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับการทำประกันชีวิตไม่ใช่เป็นแค่ การที่เราซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตต่างๆ และเมื่อเราสูญเสียชีวิตแล้วก็ได้เงินตามมูลค่าที่ทำข้อตกลงไว้กับบริษัทเท่านั้นแต่ทุกวันนี้ บริษัทประกันต่างๆ มีแบบประกันที่หลากหลาย ให้ได้เลือกซื้อได้ตามความเหมาะสมตามวัตถุประสงค์มากขึ้น ถ้าคิดจะลงทุนกับเครื่องมือทางการเงินที่เรียกว่ากรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ไม่ต้องเสียเวลาค้นหารูปแบบประกันด้วยตัวเอง เพียงแต่กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดว่าจะซื้อประกันชีวิตเพื่ออะไร เช่น ต้องการผลตอบแทนจากกรมธรรม์สูงกว่าดอกเบี้ยธนาคาร ต้องการคุ้มครองสุขภาพหรืออื่นๆ ตามความต้องการของแต่ละคน และวงเงินที่ต้องการจะลงทุนต่อปี เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์และวงเงินที่ต้องการลงทุนได้แล้ว ปรึกษาตัวแทนว่ามีกรมธรรม์ตามที่ต้องการหรือไม่ และจะได้ค่าปรึกษาแนะนำด้วยความเป็นกันเองจากตัวแทนและเลือกแบบประกันได้ตามที่เรากำหนดไว้ หรืออาจได้แบบที่ดีกว่าที่คิดไว้ จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ อาจเป็นเพราะความต้องการในการทำประกันชีวิตมีความต้องการแตกต่างกัน เช่น บางอาชีพต้องการหลักลดหย่อนภาษี บางอาชีพต้องการผลตอบแทน เป็นต้น จึงทำให้แต่ละวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ภาพลักษณ์ของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เป็นบริษัทประกันชีวิตขนาดเล็ก และมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยผ่านพนักงานธนาคารได้ไม่นาน จึงทำให้ยังไม่เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้ามากนัก และเงื่อนไขความคุ้มครองนั้นยังต้องให้ลูกค้าที่เข้ารับการรักษาพยาบาลต้องสำรองจ่ายไปก่อนในส่วนนี้อาจทำให้เป็นอุปสรรคในการตัดสินใจซื้ออัตรการักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น การมีบริการจากตัวแทนประกันชีวิตที่ดีเป็นสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตมากมีผลทำให้บริษัทได้รับค่าเบี้ยประกันสูงขึ้นและเป็นการขยายฐานลูกค้าสร้างความมั่นคงให้บริษัทเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อคิดและแนวทางสำหรับการบริหารงานของบริษัท ดังนี้

1.1 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จะทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นที่รู้จักในด้านประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น

1.2 ควรจัดให้บริษัทมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการช่วยสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมส่วนรวม

1.3 สร้างความเชื่อมั่นให้บุคคลภายนอกได้ทราบถึงความมั่นคงของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เพื่อเป็นการกระตุ้นถึงความมั่นใจในการเลือกบริษัทประกันชีวิตที่ดีที่สุด มีความมั่นคงเมื่อถึงคราวจำเป็น

1.4 มีข้อเสนอให้จัดทำบัตรที่สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้าสำรองการจ่ายไปก่อน เพื่อสร้างความสะดวกเพิ่มขึ้นและทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสัญญาเพิ่มเติมในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

1.5 ควรปรับอัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตให้น่าสนใจมากกว่านี้ โดยกำหนดให้มีอัตราค่าเบี้ยประกันสำหรับบุคคลที่มีรายได้น้อย รายได้ปานกลาง รายได้มาก เพื่อเป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้า

1.6 ผู้บริหารควรมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความเท่าเทียมหรือดีกว่าบริษัทคู่แข่งเพื่อให้บริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด มีจุดแข็งเพิ่มขึ้นสามารถยึดครองส่วนแบ่งทางการตลาดได้มากที่สุด

1.7 การจัดพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนการขายประกันชีวิตของบริษัท เข้ารับการอบรมในด้านผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์การขายประกัน จะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และเทคนิคการขายประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการแนะนำที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และส่งผลให้มีการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตได้ง่ายขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาโดยเพิ่มกรอบแนวคิดของปัจจัยในการเลือกซื้อประกันชีวิต ตามความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เพื่อที่จะให้การวิจัยครั้งต่อไปมีแง่มุมของการศึกษาที่กว้างขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสัญญาเพิ่มเติมของกรมธรรม์หลักของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เพื่อทราบสาเหตุที่ทำให้ลูกค้ายังไม่ตัดสินใจซื้อสัญญาเพิ่มเติมตั้งแต่ตอนซื้อกรมธรรม์หลัก หรือยังไม่คิดที่จะซื้อสัญญาเพิ่มเติมต่อไป

2.3 ศึกษาเปรียบเทียบถึงด้านภาพลักษณ์ เจือปนไขความคลุมเครือ อัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน การให้บริการ ผลตอบแทนและสินไหมทดแทน และตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัทประกันชีวิตอื่น เพื่อให้ได้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด

2.4 ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์ของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด เพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ต่อไปได้อย่างถูกต้องวิธี