

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต
ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
สังกัดสาขาตาศลี

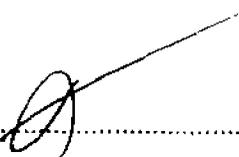
ศรินทร์ร ยอดมงคล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

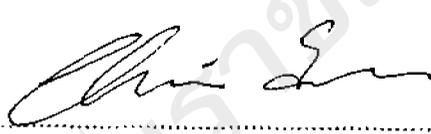
ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด มหาชน สังกัดสาขาตาคลี
เสนอโดย นางสาวศรินทร ยอดมงคล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

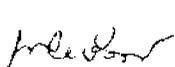

..... รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 25 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ดร.จิราวรรณ สมหวัง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนวย รัตนจันทร์)


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนวย รัตนจันทร์
ชื่อนักศึกษา	ศรินทร ยอดมงคล
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนกรมธรรม์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยคือ ลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) รวม 1,958 คน โดยใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างโดยสูตรของยามานะ (Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 คน แล้วใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยจำแนกลูกค้าออกตามอาชีพ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม อื่นๆ (นักเรียน นักศึกษา พ่อบ้าน แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป ค้าขาย) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีค่าความเชื่อมั่นโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.981 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) ซึ่งใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการแสดงของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาศลี เมื่อจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนกรมธรรม์ ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Thesis Title Influential Factors in Customers' Purchasing Decision on Life Assurance Products at Siam City Bank PCL, Takhli Branch

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom
 Asst. Prof. Amnuai Rattanajan

Name Sarintorn Yodmongkol

Concentration General Management

Academic Year 2009

ABSTRACT

This research aims to 1) study the influential factors customer's purchasing decisions in any life assurance products at Siam City Bank PCL, Takhli Branch; and 2) compare the personal aforementioned factors when customers were classified by gender, age, educational level, marital status, number of contracts, monthly income, job, and the customer's purpose for life assurance products. This research used a sample comprising 333 customers calculated using Yamane Formula with a sampling error of 5 percent from a population of 1,958 at Siam City Bank PCL, Takhli Branch. Then stratified random sampling was used to group the sample by their occupations which were government officers, employees at private companies, business owners, farmers, and others (students, househusband, housewife, general labor, merchants) Data were collected by a questionnaire and the data gathered were analyzed by a custom program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) t-test, One-Way Analysis of Variance, F-test, and Fisher's Least Significant Difference (LSD).

The findings of the research were as follows:

1. the overall factors affecting customers' purchasing decisions were at a high level. When closely analyzing the effect of each factor and when classified by ranking from high to low level, the affects on purchasing decision making ranked as follows: services, insurance agent, compensation, premium payment rate, protection conditions, and company profile. Only profile affected at moderate level, while all the other factors affected at a high level.

2. comparison of all factors affecting purchasing decisions showed the affects when the customers were classified by gender, marital status, monthly income, job, and purpose of the products: the resulting differences were at a statistical significance level

of .05. The affects among all factors, when classified by age, level of education, and number of contracts, showed no differences of statistical significance.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือแนะนำอย่างดีจากที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธาสินี ศิริโกศาภิรมย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนาจ รัตนจันทร์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนกระทั่ง วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร.จิรวรรณ สมหวัง ประธานคณะกรรมการสอบและ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบตลอดจนตรวจพิจารณาแก้ไข และให้คำแนะนำเพิ่มเติมด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง ผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณนายประทีป ฟ้ากระจ่าง ผู้จัดการธนาคารนครหลวงไทย (สาขาศาลี) รวมถึงเพื่อนพนักงานในสาขาที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยอย่างดี

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าของตำรา เอกสาร ผลงานวิจัย ทุกชิ้นที่ได้ใช้อ้างอิงไว้และขอขอบคุณ นางสาวชุติมณฑน์ ยอดมงคล ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจนทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย ตลอดจนสมาชิกในครอบครัว เพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้กำลังใจเสมอมา

ศรินทร์ร ยอดมงคล

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด.....	10
ประวัติความเป็นมาของประกันชีวิตในประเทศไทย.....	10
ประวัติความเป็นมาของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด.....	11
ผลิตภัณฑ์แบบประกันชีวิตของบริษัท ประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับประกันชีวิต.....	14
ความหมายของประกันชีวิต.....	14
ประเภทของประกันชีวิต.....	17
ความสำคัญของประกันชีวิต.....	20
ประโยชน์ของการทำประกันชีวิต.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	25
ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	25
ความหมายเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	26
ประเภทของพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ.....	27
กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	31
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต.....	48
ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท.....	48
ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง.....	51
ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน.....	55
ด้านการให้บริการ.....	58

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน	62
ด้านตัวแทนประกันชีวิต	67
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70
งานวิจัยในประเทศ.....	70
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	73
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	76
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	77
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	78
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	80
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	84
การวิเคราะห์ข้อมูล	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	130
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	130
สมมติฐานการวิจัย	130
วิธีดำเนินการวิจัย	130
สรุปผลการวิจัย.....	131
อภิปรายผล	135
ข้อเสนอแนะ	142
บรรณานุกรม	144

	หน้า
ภาคผนวก	153
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	154
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม	163
ภาคผนวก ค เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	168
 ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์	 171

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญญัตินำ

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูล สถานภาพทั่วไป	85
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท	87
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง	89
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี ด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน	90
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี ด้านการให้บริการ	91
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี ด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน.....	92
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี ด้านตัวแทนประกันชีวิต.....	94
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี ในรายด้าน และภาพรวมทั้ง 6 ด้าน.....	95
ตาราง 10	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาดลีสี เมื่อจำแนกตามเพศ	96

	หน้า
ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน เมื่อจำแนกตามอาชีพ.....	122
ตาราง 43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต.....	123
ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการทำประกันชีวิต.....	124
ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการทำประกันชีวิต.....	125
ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลีเป็นรายคู่ ในด้านอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำ ประกันชีวิต.....	125
ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านการให้บริการ เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำ ประกันชีวิต.....	126
ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านผลตอบแทนและสินไหมทดแทน เมื่อจำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต.....	127
ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ในด้านตัวแทนประกันชีวิต เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการทำประกันชีวิต.....	128
ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิต ของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาตาคลี เป็นรายคู่ ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิต.....	128

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี