

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวเพ็ญจมาศ ศิริกิจวัฒนา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-13-1237-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS INFLUENCING DECISION TO LIFE INSURANCE APPLICATION
AMONG CLIENTS IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

Miss Penjamas Sirikijwattana

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974-13-1237-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภค

ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย นางสาวเพ็ญมาศ ศิริกิจวัฒนา

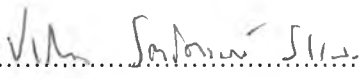
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

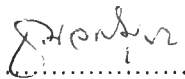
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ

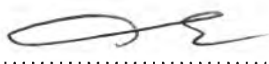
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาวิชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ)


.....กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)


.....กรรมการ
(คุณมานิจ จันทโรจนามานนท์)

เพ็ญจมาศ ศิริกิจวัฒนา : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานคร. (FACTORS INFLUENCING DECISION TO LIFE INSURANCE APPLICATION
AMONG CLIENTS IN BANGKOK METROPOLITAN AREA)

อ. ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ , 160 หน้า. ISBN 974-13-1237-7.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคใน
เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม นำเสนอ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าถดถอยพหุคูณ ซึ่งประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป SPSS*

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การมีบุตร มีความแตกต่างในการ
ตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. สถานภาพทางเศรษฐกิจ-สังคม ได้แก่ ระดับรายได้ อาชีพ ตำแหน่ง มีความแตกต่างกันในการตัดสินใจ
ทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการตัดสินใจทำประกัน
ชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ทศนคติต่อการประกันชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับกลางกับการตัดสินใจทำประกันชีวิต อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติ
5. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการประกันชีวิตมีอิทธิพลสำคัญในการอธิบายค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจทำ
ประกันชีวิตของผู้บริโภค โดยยังมีปัจจัยทางด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันชีวิต
ของผู้บริโภคด้วย เช่น อายุ ระดับตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2543

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4285258028 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION


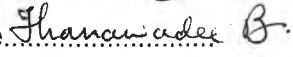
KEY WORD: LIFE INSURANCE / INNOVATION / MEDIA EXPOSURE / DECISION MAKING / MAKETING COMMUNICATION

PENJAMAS SIRIKIJWATTANA : THESIS TITLE. (FACTORS INFLUENCING DECISION TO LIFE INSURANCE APPLICATION AMONG CLIENTS IN BANGKOK METROPOLITAN AREA) THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. THANAVADEE BOONLUE, Ph.D. , 160 pp. ISBN 974-13-1237-7.

The research was aimed to study factors influencing decision to life insurance application among clients in Bangkok metropolitan area. Questionnaires were used to collect the data from a total of 400 samples. Frequency, percentage, mean, standard deviation, pearson's product moment correlation coefficient, one-way analysis of variance (ANOVA), t-test and multiple regression analysis were employed to analyze data. SPSS programme was used for data processing.

The results of research could be summed up as follows : (1) People with different sex, age, education and a marriage status are significantly different in decision making to life insurance application. (2) People with different income, occupation and position are significantly different in decision making to life insurance application. (3) Media exposure significantly correlates with decision making to life insurance application. (4) Attitude towards life insurance significantly correlations with decision making to life insurance application. (5) Attitude towards life insurance is the most important influence to determine decision making to life insurance application.

Department Public Relations
Field of study Development Communication
Academic year 2000

Student's signature.....
Advisor's signature.....
Co-advisor's signature.....



กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ยิ่งด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ และการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ยังได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ในฐานะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และได้รับเกียรติจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และคุณมานิจ จันทรโรจนานนท์ อุปนายกฝ่ายกิจกรรมพิเศษ สมาคมตัวแทนประกันชีวิต ที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้คำแนะนำเพิ่มเติม รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสทาวิชาความรู้พื้นฐานของการทำวิทยานิพนธ์ ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ที่สำคัญที่สุดในชีวิตข้าพเจ้าต้องขอขอบคุณ พี่สาวทั้ง 2 คน เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญยิ่งในความสำเร็จครั้งนี้ ด้วยความห่วงใยและเป็นกำลังใจที่สำคัญมาโดยตลอด รวมทั้งให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ข้าพเจ้า

ขอขอบคุณพิเศษสำหรับ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ผู้บริหารฝ่ายพัฒนาการตลาดประกันชีวิต ที่เข้าใจในความพยายามของข้าพเจ้าที่ได้ทุ่มเทให้กับงานระหว่างที่ศึกษา ตลอดจนพี่ ๆ เพื่อน ๆ ร่วมทีมส่งเสริมการขายทุกคนที่คอยถามไถ่และให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าเสมอมา

ที่ขาดไม่ได้ คือ เพื่อนสนิททุกคน ขอขอบคุณสำหรับน้ำใจและกำลังใจที่มีให้กันตลอดเวลา 2 ปีเต็ม ทำให้พวกเราสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ได้ด้วยดี และทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกถึงความ เป็นเพื่อนที่ดี

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งไม่มีโอกาสเห็นความสำเร็จของข้าพเจ้า แต่ข้าพเจ้าเชื่อว่าไม่ว่าท่านจะอยู่ ณ ที่แห่งใด ท่านจะมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ข้าพเจ้าสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

เพ็ญจมาศ ศิริกิจวัฒนา

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหานำการวิจัย.....	18
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	19
สมมติฐานการวิจัย.....	20
ขอบเขตการวิจัย.....	21
นิยามศัพท์.....	22
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	23
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารกับการพัฒนา.....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร.....	45
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด.....	49
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค.....	52
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	65
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	75
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
ประชากร.....	78
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	78
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	80
การทดสอบเครื่องมือ.....	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81

บทที่	หน้า
การประมวลผลข้อมูล.....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
หลักเกณฑ์ในการวัดตัวแปร.....	84
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	120
สรุปผลการวิจัย.....	121
อภิปรายผลการวิจัย.....	126
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	140
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	142
รายการอ้างอิง.....	143
ภาคผนวก.....	147
ภาคผนวก ก.....	148
ภาคผนวก ข.....	154
ประวัติผู้เขียน.....	160

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	แสดงสัดส่วนประชากรที่ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิต.....9
2	ข้อสนเทศธุรกิจประกันชีวิต ปี 2542.....11
3	แสดงแบบจำลองเปรียบเทียบของค้ประกอบการสื่อสาร กับองค์ประกอบการสื่อสารเกี่ยวกับข่าวสารการประกันชีวิต.....26
4	สรุปรูปแบบการบริโภค และการตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อ.....63
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....88
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....89
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....90
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....91
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการมีบุตรและจำนวนบุตร.....92
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....93
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....94
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน.....95
13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการทำประกันชีวิต.....96
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยทำประกันชีวิต จำแนกตามความสนใจในการทำประกันชีวิต.....97
15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทำและเคยทำประกันชีวิต จำแนกตามช่องทางติดต่อ.....98
16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทำและเคยทำประกันชีวิต จำแนกตามลักษณะการทำประกันชีวิต.....99
17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทำและเคยทำประกันชีวิต จำแนกตามวงเงินทุนประกัน.....100
18	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ทำและเคยทำประกันชีวิต จำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันชีวิต.....101
19	จำนวนและร้อยละของการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของสื่อ และความถี่ในการเปิดรับสื่อในรอบ 3 เดือน.....102
20	ค่าเฉลี่ยทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการประกันชีวิต.....104
21	ผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิต ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ต่างเพศกัน.....106

22	แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน.....	107
23	แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน.....	108
24	แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน.....	109
25	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีและไม่มีบุตร.....	110
26	แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุตรต่างกัน.....	111
27	แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน.....	112
28	แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน.....	113
29	แสดงค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจทำประกันชีวิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน.....	114
30	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิตกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง.....	115
31	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประกันชีวิตกับการตัดสินใจทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง.....	116
32	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมด 17 ตัวเป็นตัวพยากรณ์และใช้ในการตัดสินใจทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง.....	117
33	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อค้นหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตเมื่อให้การตัดสินใจทำประกันชีวิตเป็นตัวแปรตามและเลือกใช้ตัวพยากรณ์เฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติ.....	119

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ	หน้า
1 แสดงการเติบโตของเบี้ยประกันภัยปีแรก ระหว่างปี 2530-2539.....	7
2 จำนวนกรมธรรม์รายใหม่ และจำนวนกรมธรรม์ที่มีผลบังคับ ระหว่างปี 2538-2542.....	8
3 แบบจำลองตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	24
4 กระบวนการเลือกสรร 3 ชั้น.....	38
5 แสดงบทบาทการสื่อสารทางการตลาด.....	51
6 แบบจำลอง The Hierarchy of Effects Model.....	72