

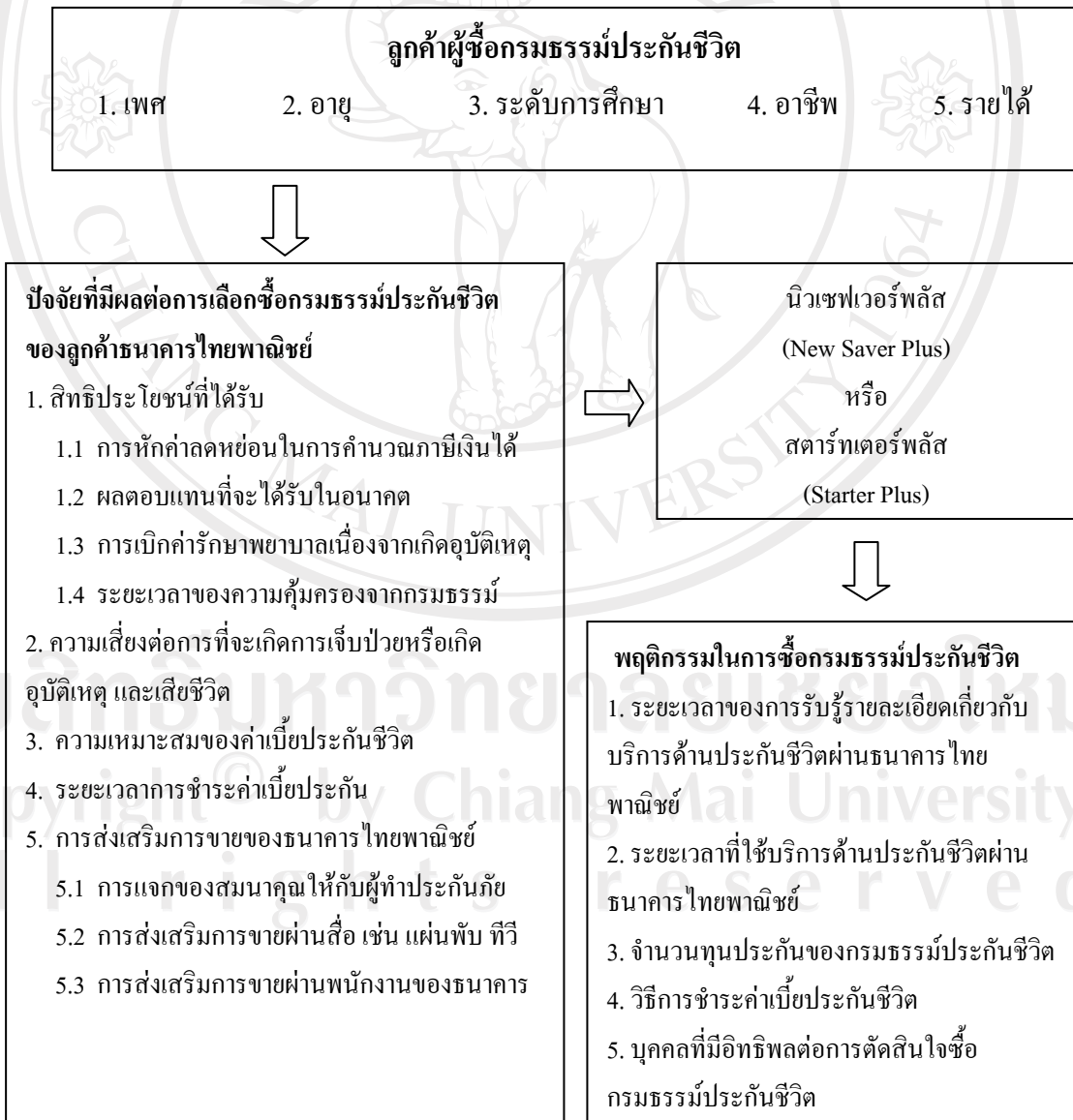
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ คือ

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้ คือ



จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

1.1) การหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตสามารถนำเบี้ยประกันชีวิตรายปีหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อปี กล่าวคือ ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส (New Saver Plus) จ่ายค่าเบี้ยประกันต่อปีจำนวน 43,500 บาท สามารถหักลดหย่อนภาษีได้สูงถึง 43,500 บาท ส่วนผู้ทำประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส (Starter Plus) จ่ายค่าเบี้ยประกันต่อปีจำนวน 16,000-20,000 บาท จึงหักค่าลดหย่อนภาษีได้เพียง 16,000-20,000 บาท ดังนั้นการที่ผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสามารถนำค่าเบี้ยประกันชีวิตรายปีมาหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ จึงมีผลต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

1.2) ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส จะได้รับเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญารวม 224% ของทุนประกัน และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส จะได้รับเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญารวม 214% ของทุนประกัน การที่ผู้ซื้อกรมธรรม์ทั้ง 2 รูปแบบ จะได้รับเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา จึงมีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

1.3) การเบิกค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ความคุ้มครองของกรมธรรม์ในการที่ลูกค้าสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุได้ กล่าวคือ ผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุได้ จึงมีผลต่อผู้ที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

1.4) ระยะเวลาของความคุ้มครองจากกรมธรรม์ กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส ให้ความคุ้มครองชีวิตเป็นระยะเวลา 14 ปี ส่วนแบบสตาร์ทเตอร์พลัส ให้ความคุ้มครอง 25 ปี กรมธรรม์ทั้ง 2 รูปแบบมีระยะเวลาให้ความคุ้มครองนานถึง 14-25 ปี จึงมีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

2) ความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุแล้วเสียชีวิต ลูกค้าคาดว่าโอกาสที่ตนเองจะเกิดความเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ และเสียชีวิตมีมาก ซึ่งผู้รับผลประโยชน์จะได้รับเงินทดแทนจากการเสียชีวิตดังกล่าว ดังนั้นจึงมีผลต่อลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

3) ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อเทียบกับรายได้ของลูกค้า อัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส 43,500 บาทต่อปี และแบบสตาร์ทเตอร์พลัสอัตราค่าเบี้ยประกันชีวิตเริ่มต้น 16,000 บาทต่อปี ลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบ

สตาร์ทเตอร์พลาส เห็นว่าค่าเบี้ยประกันรายปีที่ต้องจ่ายมีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับรายได้จึงมีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์

4) ระยะเวลาการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลาส ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต 6 ปี ส่วนประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลาส ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต 15 ปี ผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ต้องการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตระยะสั้น จะเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลาส มากกว่าแบบสตาร์ทเตอร์พลาส

5) การส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์

5.1) การแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกันภัย ในช่วงที่ลูกค้าเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต มีการแจกของสมนาคุณที่คุ้มค่าให้กับลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ ดังนั้นจึงมีผลต่อผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งแบบนิวเซฟเวอร์พลาส และแบบสตาร์ทเตอร์พลาส

5.2) การส่งเสริมการขายผ่านสื่อต่าง ๆ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงรูปแบบต่าง ๆ ของการประกันชีวิต ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ทิว อินเทอร์เน็ต เอกสารแผ่นพับของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบรายละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแต่ละรูปแบบที่ทางธนาคารเสนอขายให้กับลูกค้า ดังนั้นจึงมีผลต่อผู้ที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งแบบนิวเซฟเวอร์พลาส และแบบสตาร์ทเตอร์พลาส

5.3) การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานของธนาคาร พนักงานมีการแนะนำประกันชีวิตรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมให้กับลูกค้าของธนาคาร พร้อมทั้งเชิญชวนลูกค้าให้ทำประกันชีวิต โดยมีการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงรูปแบบการประกันชีวิตแบบต่าง ๆ รวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำประกันชีวิต เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจ ดังนั้นจึงมีผลต่อผู้ที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งแบบนิวเซฟเวอร์พลาส และแบบสตาร์ทเตอร์พลาส

3.2 สมมติฐานในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนิวเซฟเวอร์พลาส และแบบสตาร์ทเตอร์พลาส ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีสมมติฐานดังต่อไปนี้

1) สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

1.1) การหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ สิทธิประโยชน์ด้านนี้มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนิวเซฟเวอร์พลาส และแบบสตาร์ทเตอร์พลาส

1.2) ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลาส และแบบสตาร์ทเตอร์พลาส

1.3) การเบิกค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ จึงมีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

1.4) ระยะเวลาของความคุ้มครองจากกรมธรรม์ กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส มีความคุ้มครองเป็นระยะเวลานาน จึงมีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส มากกว่าแบบนิวเซฟเวอร์พลัส

2) ความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุแล้วเสียชีวิต มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

3) ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

4) ระยะเวลาการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต ระยะเวลาของการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัสสั้นกว่าแบบสตาร์ทเตอร์พลัส จึงมีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส มากกว่าแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

5) การส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์

5.1) การแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกันภัย มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

5.2) การส่งเสริมการขายผ่านสื่อต่าง ๆ มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

5.3) การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานของธนาคาร มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส

3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษา โดยทำการสอบถามลูกค้าผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยการเก็บตามสัดส่วนลูกค้าผู้ซื้อประกันชีวิตผ่านสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 23 สาขา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส (New Saver Plus) จำนวน 150 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส (Starter Plus) จำนวน 150 ตัวอย่าง (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 มกราคม 2548-31 ธันวาคม 2549

หน่วย : ราย

สาขา	รูปแบบประกันชีวิต			
	นิวเซฟเวอร์พลัส (New Saver Plus)		สตาร์ทเตอร์พลัส (Starter Plus)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ท่าแพ	118	23	279	25
ข้อยถนนช้างคลาน (เชียงใหม่)	1	0	19	2
ข้อยมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	10	2	31	3
ข้อยถนนโชตนา (เชียงใหม่)	53	10	51	5
ศรีนครพิงค์	68	13	112	10
ข้อยบึงกิ้ง เชียงใหม่	14	3	31	3
สี่แยกสนามบินเชียงใหม่	32	6	70	6
ข้อยเทศบาลโกลด์คัส หางดง (เชียงใหม่)	5	1	18	2
ถนนเมืองสมุทร (เชียงใหม่)	36	7	40	4
ข้อยเทศบาลโกลด์คัส เชียงใหม่ กาดคำเที่ยง	11	2	8	1
ประตูเชียงใหม่	26	5	82	7
ข้อยประตูท่าแพ	22	4	79	7
ข้อยมิโชค (เชียงใหม่)	12	2	49	4
โรงพยาบาลเมคคอร์มิก (เชียงใหม่)	19	4	62	5
ประตูช้างเผือก	48	9	228	20
คณะแพทยศาสตร์เชียงใหม่	63	12	177	16
ข้อยตลาดสมเพชร (เชียงใหม่)	15	3	25	2
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	70	14	123	11
ข้อยถนนนิมมานเหมินท์ (เชียงใหม่)	33	6	45	4
ข้อยกาดสวนแก้ว (เชียงใหม่)	17	3	46	4
สี่แยกสันกำแพง (หนองป่าครั่ง)	63	12	53	5
ข้อยสี่แยกหนองหอย (เชียงใหม่)	13	3	39	3
ข้อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	14	3	26	2
รวม	763	150	1693	150

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2550)

3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม สอบถามลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.5 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยหลัก ดังนี้คือ

1.1) ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ประกอบด้วย

- การหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้
- ผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต
- การเบิกค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องจากอุบัติเหตุ
- ระยะเวลาของความคุ้มครองจากกรมธรรม์

1.2) ปัจจัยด้านความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ และเสียชีวิต

1.3) ปัจจัยด้านความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต

1.4) ปัจจัยด้านระยะเวลาการชำระค่าเบี้ยประกัน

1.5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์ ประกอบด้วย

- การแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกันภัย
- การส่งเสริมการขายผ่านสื่อต่างๆ
- การส่งเสริมการขายผ่านพนักงานของธนาคาร

ในหัวข้อนี้ทำการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยสอบถามว่าปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีผลหรือไม่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่และร้อยละ และยังทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และสตาร์ทเตอร์พลัส เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ โดยใช้สถิติไควสแควร์ (χ^2)

2) ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิเวศเฟอร์พัส และแบบสตาร์ทเตอร์พัส ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้คือ ระยะเวลาของการรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคาร จำนวนทุนประกันชีวิต ลักษณะและวิธีการชำระค่าเบี้ยประกัน แหล่งข่าวสารในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต การส่งเสริมการขายในช่วงที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ และร้อยละ

3) การศึกษาความพึงพอใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยหลักเกณฑ์วัดความพึงพอใจโดยวิธีไลเคอร์ท (Likert Scale) โดยให้ลูกค้าตอบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย และให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

เกณฑ์การแปรความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ที่ใช้บริการประกันชีวิตกับธนาคาร ซึ่งได้กำหนดแบ่งช่วงออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ มาก ปานกลาง และน้อย โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{3-1}{3} = 0.66$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปรความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยขีด
เกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น เท่ากับ 0.66 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.66 หมายถึง ลูกค้าที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่าน
ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.67-2.33 หมายถึง ลูกค้าที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่าน
ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.00 หมายถึง ลูกค้าที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่าน
ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved