

54602759: สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : เงินฝาก/สงเคราะห์ชีวิต/ประกันชีวิต

อรอุมา หอมวัฒนวงศ์: การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินกับบริษัทประกันชีวิตอื่น อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร.กฤษฎา พัชรวานิช. 146 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินกับประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตอื่น การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีของ Yamane ได้จำนวนทั้งสิ้น 355 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สถิติพื้นฐาน เทคนิคการวิเคราะห์ความแตกต่าง T-Test และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Product Moment Correlation

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.7 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.1 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 และมีระดับการศึกษานุปริญญา-ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.1 ในการเปรียบเทียบความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความมั่นคงและผลประโยชน์ตอบแทนของธนาคารออมสินและบริษัทประกันชีวิตอื่นแตกต่างกัน แต่ด้านบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน บ้างจ่ายส่วนประสมทางการตลาดกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพของธนาคารออมสินและบริษัทประกันชีวิตอื่นแตกต่างกัน แต่ด้านพนักงานและกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน สำหรับบ้างจ่ายส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการของธนาคารออมสินกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ คือ ใจของกรมธรรม์เข้าใจง่ายและระยะเวลาถือกรมธรรม์ตรงกับความต้องการด้านราคา คือ การคำนวณเบี้ยประกันมีความถูกต้องแม่นยำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกต่อการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีจดหมายแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดการชำระเบี้ยประกัน ด้านพนักงาน คือ การมีมนุษย์สัมพันธ์มีมารยาทที่ดีของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ความถูกต้องรวดเร็วในการรับเงินปันผล และด้านลักษณะทางกายภาพ คือ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง มีความน่าเชื่อถือ

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

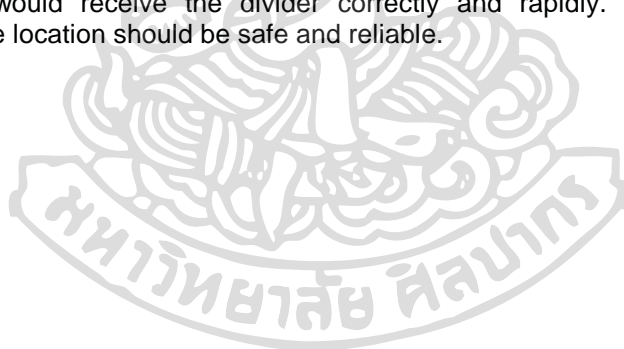
54602759 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : GOVERNMENT SAVINGS/BANK INSURANCE/INSURANCE

ORNUMA HOMWATTANAWONG : COMPARISON OF CUSTOMER'S
OPINION BETWEEN GOVERNMENT SAVINGS BANK INSURANCE AND OTHERS
INSURANCE. THESIS ADVISOR : KRISADA PACHRAVANICH, DBA. 146 pp.

This research purpose was to compare the deposit of the living and family allowance customers opinion at Government Saving Bank and others insurance companies customers opinion. Yamane's method was used with the sample group all 355 peoples. Questionnaire was used to collect data. Analysis statistics were descriptive statistics T-Test, and Pearson Product Moment Correlation.

The result showed that most customers using the service of the living and family allowance were female, 70.7%; their age was between 31-40 years old, 30.1%; their marriage status was married, 51.5%; their career was the officials/ state enterprise officers, 47.6%; their salary was between 35,001-45,000 baht, 22.3%; and their educational level was diploma-bachelor degree, 63.1%. For the comparison of the sample group's opinion, it was found that they focused differently on the assurance and the benefit from Government Saving Bank and others insurance companies. Regarding the service after selling, their opinions were not different. For the marketing mix factors, the sample group focused differently on the product, price, the distribution channel, the marketing promotion, the physical appearance of Government Saving Bank and others insurance companies. But their opinions were not different in staff and the service process. For the marketing mix factors affecting to the service of Government Saving Bank, the sample group focused on the product which was the policy conditions that was easy to understand and its period matched customers' need. Next, Regarding the price should be calculated the insurance premium, correctly. Regarding the distribution channel, the location was convenient for serving customers. Regarding the marketing promotion the notification had to be sent before when the insurance premium was due. Regarding staffs, staff should have good human relation. Regarding the service process the customer would receive the divider correctly and rapidly. Regarding the physical appearance, the location should be safe and reliable.



Program of Entrepreneurship
Student's signature
Thesis Advisor's signature

Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2012

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยการได้รับความช่วยเหลือและอนุเคราะห์จากบุคคลเหล่านี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.กฤษฎา พัทธราวิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และเอาใจใส่ติดตามผลงานอย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต และอาจารย์ ดร.สมสิทธิ์ มีแสงนิลที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม และเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านในภาควิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ได้ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม ตลอดจนผู้ที่ช่วยเหลือทุกท่าน ตลอดจนผู้ร่วมงานที่ธนาคารออมสิน ที่กรุณาให้ความร่วมมือ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดาและสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ให้ความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจและสนับสนุนส่งเสริมในทุกๆ ด้านมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี