หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณสมบัติของบริษัทประกันชีวิตที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณสมบัติ / ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม
ชื่อนักศึกษา	ปภัสรา เขมะทัศศี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าในจังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลคุณสมบัติของบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี ยังไม่ทราบจำนวนประชาชน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Roscoe (1969) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และ 2) ปัจจัยคุณสมบัติของบริษัทประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านคุณภาพการบริการ ด้านศักยภาพของตัวแทน ตามลำดับ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Attributes of a Life Insurance Company affecting Behavioral Intention of Customers in Chonburi Province
Keywords	Attributes / Behavioral Intentions
Student	Prapatssara Khemmarassri
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2023

ABSTRACT

The research aims 1) To study the level of behavioral intention of customers in Chonburi, 2) to compare the behavioral intentions of customers in Chonburi classified by personal factors, and 3) to study the degree of influence of qualifications of life insurance companies in Chonburi on the level of behavioral intention of customers in Chonburi. The sample of this research were customers living in Chonburi province. Since the number of population was unknown, the sample size was computed by Roscoe's (1969) formula. The sample size was 369. The research found that 1) customers' behavioral intention is different, classified by gender, age, education level, status, occupation, and income, and 2) life insurance company attributes affecting behavioral intentions customer satisfaction were corporate, service quality, and expertise, accordingly.

SPU CHONBURI