

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	9
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	9
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	12
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรที่เป็นกรณีศึกษา	19
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	19
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	22

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประกันชีวิตของ บริษัท ไทยพาณิชย์ นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน)	31
4.3 ผลการศึกษาปัญหาที่ผู้เอาประกันพบจากการเลือกใช้บริการประกันชีวิตของ บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน)	53
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	57
5.2 ข้อเสนอแนะ	59
เอกสารอ้างอิง	61
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ภาคผนวก ข การประกันชีวิต	69
ประวัติผู้เขียน	98

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1.1	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 ถึง 2548	3
1.2	อัตราการเปลี่ยนแปลง(ร้อยละ) ของจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึง 2548	3
1.3	อัตราการเปลี่ยนแปลง(ร้อยละ) ค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของ บริษัท ไทยพาณิชย์ นีวอร์ค ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 ถึง 2548	4
1.4	การเปรียบเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลง(ร้อยละ) ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันชีวิต กับ เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของบริษัท ไทยพาณิชย์ นีวอร์ค ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ถึง 2548	6
1.5	ผลกำไร (ขาดทุน) ของธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึง 2548	7
1.6	ข้อมูลสำคัญทางการเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ทั้งระบบ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ถึง 2548	8
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและตามประเภทแบบประกัน	22
4.2	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและตามประเภทแบบประกัน	23
4.3	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรสและตามประเภทแบบประกัน	24
4.4	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและตามประเภทแบบประกัน	25
4.5	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและตามประเภทแบบประกัน	26
4.6	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายต่อเดือน (โดยประมาณ)และตามประเภทแบบประกัน	27
4.7	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน (โดยประมาณ) และตามประเภทแบบประกัน	28
4.8	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพทางครอบครัวและตามประเภทแบบประกัน	29

4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบประกัน ของบริษัทที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	31
4.10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อความหลากหลายของรูปแบบของประกันของบริษัท ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	32
4.11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อความเข้าใจง่ายในรูปแบบของประกันของบริษัท ที่มี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	32
4.12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองที่ทั่วถึง ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการประกันชีวิต	33
4.13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับผลตอบแทนที่สูงกว่าบริษัทประกันอื่น ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	34
4.14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับเงื่อนไขของกรมธรรม์ที่มีความชัดเจน ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	34
4.15	ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	35
4.16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่ออัตราเบี้ยประกันที่เหมาะสม ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการประกันชีวิต	36
4.17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อความมั่นคงในฐานะการเงินของบริษัท ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	37
4.18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อความสม่ำเสมอในการคืนเงิน โดยบริษัท ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	37
4.19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อทางการเงิน ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	38
4.20	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบต่อปัจจัยด้านการจ่ายค่าเบี้ยประกันน้อยแต่มีความคุ้มครองสูง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	38
4.21	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบในการใช้ประโยชน์จากการนำค่าเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษี ได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	39
4.22	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อการเลือกวงเงินประกันได้ตามฐานะการเงิน ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	40
4.23	ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา (Price)	41
4.24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อช่องทางจัดจำหน่ายโดยธนาคาร ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการประกันชีวิต	42

4.25	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคาร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	43
4.26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อความน่าเชื่อถือของพนักงานตัวแทนบริษัท ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	43
4.27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับความรู้ด้านประกันชีวิตของพนักงานธนาคาร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	44
4.28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับความคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	45
4.29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีความคุ้นเคยกับพนักงานตัวแทนบริษัท ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	45
4.30	ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย (Place or distribution)	46
4.31	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อการประชาสัมพันธ์โฆษณาสื่อทางโทรทัศน์/วิทยุ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	47
4.32	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อการโฆษณาด้วยแผ่นป้ายขนาดใหญ่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	48
4.33	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับการมีของกำนัลมอบให้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	48
4.34	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบกรณีที่มีการให้บริการสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา (Call center) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันชีวิต	49
4.35	ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)	50
4.36	ระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันชีวิต โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากระดับความสำคัญมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	51
4.37	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ ระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยปัจจัยปัญหาด้านการให้บริการ โดยบริษัทประกันชีวิต	53
4.38	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ ระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยปัจจัยปัญหาด้านการให้บริการ โดยพนักงานตัวแทนบริษัทประกันชีวิต	54
4.39	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ ระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยปัจจัยปัญหาด้านการให้บริการ โดยธนาคารที่เป็นช่องทางจัดจำหน่าย	55
4.40	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ ระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยปัจจัยปัญหาด้านพนักงานธนาคาร	56