

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตของการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อประกันชีวิต	23
ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อประกันชีวิตผ่าน ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ	30
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	85
ข้อค้นพบ	91
ข้อเสนอแนะ	93
ข้อจำกัดในการศึกษา	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	99
ประวัติผู้เขียน	105

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจุบันท่านซื้อประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์รูปแบบใด	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบัน	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ทำประกันชีวิตในรูปแบบเดียวกันของธนาคารไทยพาณิชย์ กับธนาคารอื่น หรือ บริษัทประกันอื่นหรือไม่	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคาร หรือ บริษัทประกันอื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำประกันชีวิต	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่านมากที่สุด	22
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	23
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	24
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	25
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	26
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	27

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	28
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนำเสนอทาง ภายภาพที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	29
18	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกัน 30 ชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
19	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกัน 32 ชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
20	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อ 33 ประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
21	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อ 34 การซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
22	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการซื้อประกัน 35 ชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
23	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 37 ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
24	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ 38 ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	
25	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อ 39 ประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
26	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	41
27	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	43
28	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	44
29	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	46
30	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	48
31	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	49
32	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	50
33	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	52
34	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	55
36 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	57
37 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	59
38 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	60
39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	62
40 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	65
41 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	68
42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	70
43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ	76
45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	79