

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	2
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการดำเนินการ	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยใน อำเภอเมืองเชียงใหม่	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	30
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่	67
ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน	79
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	114
สรุปผลการศึกษา	114
อภิปรายผล	131
ข้อค้นพบ	134
ข้อเสนอแนะ	136
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	141
แบบสอบถาม	142
ประวัติผู้เขียน	150

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม (6W's และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	5
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยประมาณ	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนสมาชิกในครอบครัว	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่กำลังศึกษาอยู่	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นหัวหน้าครอบครัว	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านบริษัทหรือธนาคาร	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีปัจจุบัน	22
15	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิต	23
17	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักใน การทำประกันชีวิต	24
18	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบ กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มี	25
19	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกัน ชีวิตต่อปี	26
20	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าเบี้ย ประกันชีวิต	26
21	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่า เบี้ยประกันชีวิต	27
22	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาใน การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์	27
23	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ ชำระเบี้ยประกันชีวิต	28
24	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตเพิ่มในอนาคตข้างหน้า	28
25	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำ เพื่อน หรือคนรู้จักซื้อประกันชีวิตในอนาคต	29
26	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตผ่านบริษัทหรือธนาคาร	30
27	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวน กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีปัจจุบัน	31
28	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมใน การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิต	32
30	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักใน การทำประกันชีวิต	33
31	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบ กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มี	35
32	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกัน ชีวิตต่อปี	36
33	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าเบี้ย ประกันชีวิต	37
34	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่า เบี้ยประกันชีวิต	37
35	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาใน การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์	38
36	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ ชำระเบี้ยประกันชีวิต	39
37	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตเพิ่มในอนาคตข้างหน้า	39
38	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำ เพื่อนๆ หรือคนรู้จักซื้อประกันชีวิตในอนาคต	40
39	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตผ่านบริษัทหรือธนาคาร	41
40	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ ประกันชีวิตที่มีปัจจุบัน	42
41	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมใน การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิต	44
43	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักใน การทำประกันชีวิต	45
44	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบ กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มี	47
45	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกัน ชีวิตต่อปี	49
46	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าเบี้ย ประกันชีวิต	50
47	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่า เบี้ยประกันชีวิต	51
48	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาใน การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์	52
49	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ ชำระเบี้ยประกันชีวิต	53
50	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตเพิ่มในอนาคตข้างหน้า	53
51	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักซื้อประกันชีวิตในอนาคต	54
52	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตผ่านบริษัทหรือธนาคาร	55
53	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ ประกันชีวิตที่มีปัจจุบัน	56
54	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมใน การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันชีวิต	57
56	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักใน การทำประกันชีวิต	59
57	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบ กรมธรรม์ประกันชีวิตที่มี	60
58	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกัน ชีวิตต่อปี	61
59	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าเบี้ย ประกันชีวิต	62
60	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่า เบี้ยประกันชีวิต	63
61	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาใน การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์	63
62	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ ชำระเบี้ยประกันชีวิต	64
63	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตเพิ่มในอนาคตข้างหน้า	65
64	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำ เพื่อนๆ หรือคนรู้จักซื้อประกันชีวิตในอนาคต	65
65	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	67
66	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	69
67	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
68	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	72
69	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	74
70	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	76
71	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	77
72	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	79
73	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	81
74	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	82
75	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	84
76	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	86
77	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	88
78	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	89
79	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	90
80	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	92



## สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
81 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	93
82 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	95
83 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	97
84 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	99
85 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	100
86 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	102
87 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	104
88 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	105
89 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	107
90 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	109
91 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	111
92 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	112
93 แสดงสรุปพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อกรรมทรัพย์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอ เมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	115

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
94	แสดงสรุปข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยใน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	116
95	แสดงสรุปข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยใน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	118
96	แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนก ตามเพศ	123
97	แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนก ตาม อายุ	127
98	แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้สูงวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ลำดับแรก จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	130
99	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดที่มีผล ต่อการตัดสินใจเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 10 ลำดับแรก	135