

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	8
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	8
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	24
3.2 สมมติฐานในการศึกษา	26
3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	27
3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	29
3.5 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	29

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต	32
4.2 การวิเคราะห์มูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ประกันชีวิต	37
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต	45
4.4 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต	97
4.5 ความพึงพอใจในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต	105
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	112
5.2 ข้อเสนอแนะ	114
เอกสารอ้างอิง	116
ภาคผนวก	118
ประวัติผู้เขียน	125

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ส่วนแบ่งตลาดเบียร์ประกันภัยรับโดยตรงของบริษัทประกันชีวิต ปี 2548	5
1.2 รูปแบบและรายละเอียดการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของธนาคารไทยพาณิชย์	5
1.3 รายได้และจำนวนลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2549	7
3.1 กลุ่มตัวอย่างที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 มกราคม 2548-31 ธันวาคม 2549	28
4.1 เพศของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และสตาร์ทเตอร์พลัส	33
4.2 อายุของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และสตาร์ทเตอร์พลัส	34
4.3 ระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และสตาร์ทเตอร์พลัส	35
4.4 อาชีพของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และสตาร์ทเตอร์พลัส	36
4.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และสตาร์ทเตอร์พลัส	37
4.6 การคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนที่ได้รับจากกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส	40
4.7 การคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเทรสเตอร์พลัส	42

4.8	การคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิของผลตอบแทนจากกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส	44
4.9	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	47
4.10	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	55
4.11	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการหักค่าลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสตาร์ทเตอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	57
4.12	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนิวเซฟเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	59
4.13	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคตของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต แบบสตาร์ทเตอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	60
4.14	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนิวเซฟเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	62
4.15	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต แบบสตาร์ทเตอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	64
4.16	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาของความคุ้มครองจากกรรมธรรม์ประกันชีวิต ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนิวเซฟเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	66
4.17	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาของความคุ้มครองจากกรรมธรรม์ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต แบบสตาร์ทเตอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	68
4.18	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ และเสียชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	70
4.19	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อการที่จะเกิดการ	

เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ และเสียชีวิต ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสแตนด์เออร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	72
4.20 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการชำระค่าเบี้ยประกันของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันแบบสแตนด์เออร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	74
4.21 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนิเวศเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	76
4.22 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการแจกของสมนาคุณให้กับผู้ทำประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบสแตนด์เออร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	78
4.23 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในช่วงที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบนิเวศเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	80
4.24 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในช่วงที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสแตนด์เออร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	82
4.25 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านพนักงานธนาคาร ในช่วงที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิเวศเวอร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	84
4.26 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายของธนาคารไทยพาณิชย์ผ่านพนักงานธนาคาร ในช่วงที่เลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสแตนด์เออร์พลัส จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	86
4.27 ระยะเวลาของการรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	88
4.28 ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	90
4.29 จำนวนทุนประกันที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อ	92

4.30	สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส	96
4.31	ระยะเวลาของการรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	98
4.32	ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	99
4.33	จำนวนทุนประกันที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อ	100
4.34	ลักษณะของการชำระค่าเบี้ยประกันของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	101
4.35	วิธีการชำระค่าเบี้ยประกันของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	102
4.36	แหล่งข่าวสารในการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การขายประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	103
4.37	บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	104
4.38	การทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่นของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	105
4.39	ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนิวเซฟเวอร์พลัส และแบบสตาร์ทเตอร์พลัส	109

## สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง	16
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอรรถประโยชน์รวมกับความมั่งคั่ง (กรณี ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง)	17
2.3 กรณีที่มีความน่าจะเป็นของการเกิดความสูญเสียที่แตกต่างกัน	19
2.4 กรณีที่จำนวนมูลค่าของการสูญเสียมีความแตกต่างกัน	19
2.5 กรณีที่บุคคลมีความเสี่ยงที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับของความมั่งคั่ง	20