

สารบัญ

| | หน้า |
|---------------------------------------|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา | 7 |
| 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา | 7 |
| 1.4 ขอบเขตการศึกษา | 7 |
| 1.5 นิยามศัพท์ | 8 |
| บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม | 9 |
| 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 18 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 20 |
| 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา | 20 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 21 |
| 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 21 |
| 3.4 วิธีการศึกษา | 22 |

| | |
|---|----|
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 25 |
| 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันชีวิต ผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 25 |
| 4.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 28 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการทำประกันชีวิต ผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยากับข้อมูลส่วนบุคคล | 33 |
| 4.4 ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 59 |
| 4.5 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 67 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ | 74 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 74 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | 77 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป | 78 |
| เอกสารอ้างอิง | 79 |
| ภาคผนวก | 80 |
| ประวัติผู้เขียน | 86 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 รายชื่อบริษัทประกันชีวิตที่เปิดดำเนินการในประเทศไทย | 4 |
| 2 ข้อมูลของธุรกิจประกันชีวิต ปี 2545 - 2550 | 5 |
| 3 ผลการรับประกันชีวิตของจังหวัดพะเยารวมทุกประเภท(ปี 2543-2550) | 6 |
| 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันชีวิต ผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 26 |
| 4.2 แบบประกันที่ใช้ของกลุ่มตัวอย่าง | 28 |
| 4.3 ทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง | 29 |
| 4.4 ค่าเบี้ยประกันต่อปีของกลุ่มตัวอย่าง | 30 |
| 4.5 จำนวนกรมธรรม์ที่ถือครองของกลุ่มตัวอย่าง | 31 |
| 4.6 เหตุผลที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง | 32 |
| 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับแบบประกันที่ใช้ของกลุ่มตัวอย่าง | 34 |
| 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับแบบประกันที่ใช้ของกลุ่มตัวอย่าง | 35 |
| 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับแบบประกันที่ใช้ ของกลุ่มตัวอย่าง | 36 |
| 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับแบบประกันที่ใช้ ของกลุ่มตัวอย่าง | 37 |
| 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับแบบประกันที่ใช้ ของกลุ่มตัวอย่าง | 38 |
| 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับแบบประกันที่ใช้ของกลุ่มตัวอย่าง | 39 |
| 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง | 40 |
| 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง | 41 |
| 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันกับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง | 42 |
| 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง | 43 |
| 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับทุนประกันที่ใช้ ของกลุ่มตัวอย่าง | 44 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.18 | ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง | 45 |
| 4.19 | ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับค่าเบี้ยประกันต่อปีของกลุ่มตัวอย่าง | 46 |
| 4.20 | ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับค่าเบี้ยประกันต่อปีของกลุ่มตัวอย่าง | 47 |
| 4.21 | ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับค่าเบี้ยประกันต่อปี ของกลุ่มตัวอย่าง | 48 |
| 4.22 | ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับค่าเบี้ยประกันต่อปี ของกลุ่มตัวอย่าง | 49 |
| 4.23 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับค่าเบี้ยประกันต่อปี ของกลุ่มตัวอย่าง | 51 |
| 4.24 | ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับค่าเบี้ยประกันต่อปีของกลุ่มตัวอย่าง | 52 |
| 4.25 | ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง ของกลุ่มตัวอย่าง | 53 |
| 4.26 | ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง ของกลุ่มตัวอย่าง | 54 |
| 4.27 | ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง ของกลุ่มตัวอย่าง | 55 |
| 4.28 | ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง ของกลุ่มตัวอย่าง | 56 |
| 4.29 | ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง ของกลุ่มตัวอย่าง | 57 |
| 4.30 | ความสัมพันธ์อาชีพกับระหว่างจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง ของกลุ่มตัวอย่าง | 58 |
| 4.31 | ลำดับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 59 |
| 4.32 | ลำดับปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 60 |
| 4.33 | ลำดับปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 61 |
| 4.34 | ลำดับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพล ต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทย | 62 |

สาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง

| | | |
|------|--|----|
| 4.35 | ลำดับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 63 |
| 4.36 | ลำดับปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 64 |
| 4.37 | ลำดับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 65 |
| 4.38 | ลำดับปัจจัยในภาพรวมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยาของกลุ่มตัวอย่าง | 66 |
| 4.39 | อันดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 67 |
| 4.40 | อันดับความพึงพอใจด้านราคาที่มีต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 68 |
| 4.41 | อันดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 69 |
| 4.42 | อันดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 70 |
| 4.43 | อันดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่มีต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 71 |
| 4.44 | อันดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 72 |
| 4.45 | อันดับความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ที่มีต่อการเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงไทยสาขาพะเยา | 73 |