

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและทบทวนวรรณกรรม	6
ทฤษฎีและแนวคิด	6
ทบทวนวรรณกรรม	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ขอบเขตประชากร	12
จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล	14
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์	27
ของลูกค้าย่อยหน่วยเพชรนครฟิงค์ 50 ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์	
แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด	

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของลูกค้ายุทธภัณฑ์ 50 ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์ แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด	41
ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของลูกค้ายุทธภัณฑ์ 50 ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์ แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้	53
ส่วนที่ 5 เกี่ยวกับปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของลูกค้ายุทธภัณฑ์ 50 ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์ แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ รายได้	89
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดของการศึกษา	118
สรุปผลการศึกษา	118
อภิปรายผลการศึกษา	129
ข้อค้นพบจากการศึกษา	132
ข้อเสนอแนะ	134
ข้อจำกัดของการศึกษา	135
บรรณานุกรม	136
ภาคผนวก	137
ประวัติผู้เขียน	152

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตร หรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของผู้บุตร หรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคคลใน ครอบครัวที่ประกอบอาชีพ	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ต้อง รับผิดชอบในครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเก็บออม เงินหรือการลงทุนส่วนใหญ่	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งเงินกรณีเกิด เหตุการณ์ฉุกเฉินทางการเงินอย่างเร่งด่วน	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรรมธรรม์ ประกันชีวิตที่มีอยู่ในปัจจุบัน	24
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของการชำระ เบี้ยประกันชีวิต	24

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีอยู่	25
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูลในการทำประกันชีวิต	25
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตของครอบครัวที่มีในปัจจุบัน	26
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	27
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านราคา	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	30
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	31
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านบุคคล	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	34
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	35
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต	36
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านเทคโนโลยี	37

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ	38
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต	39
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	41
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านราคา	43
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	44
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	45
34	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	46
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคล	47
36	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	49
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตาม ปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมการดำเนินชีวิต	50
38	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านายเพชร นครพิงค์50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด	51
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	53
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ	54

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	55
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	56
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	57
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยบุคคล จำแนกตามเพศ	58
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	59
46.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสภาวะเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ	60
47.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามเพศ	61
48.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีจำแนกตามเพศ	62
49.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ จำแนกตามเพศ	63
50.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	64
51.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	65
52.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	66

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
53.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	67
54.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	68
55.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยบุคคล จำแนกตามอายุ	69
56.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	71
57.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสภาวะเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ	72
58.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามอายุ	73
59.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ	74
60.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ จำแนกตามอายุ	75
61.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้	76
62.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้	77
63.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	78
64.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	79
65.	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	80

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
66.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามรายได้	81
67.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	83
68.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ จำแนกตามรายได้	85
69.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามรายได้	86
70.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้	87
71.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกฎหมาย และข้อกำหนดของภาครัฐ จำแนกตามรายได้	88
72.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	89
73.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	90
74.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	91
75.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	92
76.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	93
77.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	94
78.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	95

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
79.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามเพศ	96
80.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	97
81.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	98
82.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	99
83.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	100
84.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	101
85.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอายุ	102
86.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	103
87.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามอายุ	105
88.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้	107
89.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้	109
90.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	110
91.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	111

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
92.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	112
93.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามรายได้	114
94.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	115
95.	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามรายได้	116