

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	8
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาของการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต	17
ส่วนที่ 3 ทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและ พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้ว และผู้ ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต	39
ส่วนที่ 4 ทัศนคติต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและ พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 ทักษะคิดต่อการทำประกันชีวิตในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและ พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	79
อภิปรายผลการศึกษา	87
ข้อค้นพบ	89
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	96
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างจำแนกตามประเภทข้าราชการ	9
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	14
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง จำแนกตามจำนวนบุตร	14
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	16
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการทำประกันชีวิต	17
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)	21
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านราคา)	23
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการให้บริการ)	24
4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริมการตลาด)	25
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)	27
4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	28
4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)	29
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทำประกันชีวิต	30
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันชีวิต	31

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกรรมธรรม์ ประกันชีวิตสำหรับตัวเอง	32
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจทำประกันชีวิต	33
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดที่จะแนะนำ ผู้อื่นทำประกันชีวิต	34
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการ ตัดสินใจ <u>ไม่</u> ทำประกันชีวิต	35
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยัง <u>ไม่</u> ได้ทำประกันชีวิตจำแนก ตามความสนใจทำประกันชีวิต	36
4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ยัง <u>ไม่</u> ได้ทำประกันชีวิตจำแนก ตามความความคิดที่จะทำประกันชีวิตในอนาคต	37
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจ <u>ไม่</u> ทำประกันชีวิต	38
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำ ประกันชีวิตจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและยัง <u>ไม่</u> ได้ทำประกันชีวิต	39
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยัง <u>ไม่</u> ได้ทำประกันชีวิต (ด้านผลิตภัณฑ์)	43
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยัง <u>ไม่</u> ได้ทำประกันชีวิต (ด้านราคา)	44
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยัง <u>ไม่</u> ได้ทำประกันชีวิต (ด้านช่องทางการ ให้บริการ)	45
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยัง <u>ไม่</u> ได้ทำประกันชีวิต (ด้านการส่งเสริม การตลาด)	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านพนักงานให้บริการ)	47
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	48
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต (ด้านกระบวนการ)	49
4.32 แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิตจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	50
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านผลิตภัณฑ์)	56
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านราคา)	58
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านช่องทางการให้บริการ)	60
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านการส่งเสริมการตลาด)	61
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านพนักงานให้บริการ)	63
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	64
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (ด้านกระบวนการ)	65
4.40 แสดงระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.41 แสดงจำนวนและร้อยละความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำประกันชีวิตจำแนกตามสถานภาพ	67
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านผลิตภัณฑ์)	71
4.43 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านราคา)	72
4.44 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านช่องทางการให้บริการ)	73
4.45 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านการส่งเสริมการตลาด)	74
4.46 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านพนักงานให้บริการ)	75
4.47 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	76
4.48 แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (ด้านกระบวนการ)	77
4.49 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต	78
5.1 แสดงสรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านความเข้าใจในการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม	80
5.2 แสดงสรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านความรู้สึกต่อการทำประกันชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
5.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทำประกันชีวิต	88