

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฒ
บทที่	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	5
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันชีวิต .....	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	19
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3    วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	38
การทดลองเครื่องมือ .....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	ณ ..
---------------------------------	---------

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
	ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์.....	43
	ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงาน ตัวแทนคุณสมพงษ์ .....	46
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทน คุณสมพงษ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า .....	53
	ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์.....	82
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	83
	สรุปผลการวิจัย .....	83
	อภิปรายผล .....	85
	ข้อเสนอแนะ .....	88
	บรรณานุกรม .....	90
	ภาคผนวก .....	93
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ.....	94
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม .....	100

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนเบี้ยประกันภัย ค่าใช้จ่ายและมูลค่าเวนคืนเงินสดของ แบบสะสมทรัพย์ 20/20 จำนวนเงินเอาประกันภัย 100,000 บาท อายุ 35 ปี เพศชาย .....	10
2 แสดงตัวอย่างข้อกำหนดการจ่ายเงิน.....	18
3 จำนวน และร้อยละ ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์.....	43
4 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ด้านกรมธรรม์ ประกันชีวิต.....	18
5 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ด้านราคา .....	18
6 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	18
7 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	18
8 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ด้านการบริการ .....	18

- 9 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ ด้านผลตอบแทน..... ๕

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ โดยรวมแต่ละด้าน..... 52
11	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามเพศ..... 53
12	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตาม อายุ..... 55
13	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตาม อายุ ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต..... 57
14	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามอายุ ด้านการบริการ..... 58
15	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 59
16	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล

แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต.....	61
---	----

ฎ

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านราคา.....	62
18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	63
19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านการบริการ.....	64
20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านผลตอบแทน.....	65
21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	66
22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามอาชีพ.....	68

- 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
 ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล  
 แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามอาชีพ  
 ด้านการบริการ..... ๗๑

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	71
25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการ.....	73
26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามงวดการชำระเบี้ยประกันชีวิต .....	74
27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามงวดการชำระ เบี้ยประกันชีวิต ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต.....	76
28 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามงวดการชำระ เบี้ยประกันชีวิต ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	77
29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล	

แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามงวดการชำระ เบี้ยประกันชีวิต ด้านการบริการ.....	78
--	----

๗

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามทุนประกันชีวิต .....	79
31 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ จำแนกตามทุนประกันชีวิต ด้านการบริการ.....	81
32 ความคิดเห็นของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด สำนักงานตัวแทนคุณสมพงษ์ โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย .....	82

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
2 ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคของฟิลลิป คอตเลอร์ .....	27
3 โมเดลการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	30