

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ด
บทที่	
1    บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันชีวิต .....	9
ความหมายของการประกันชีวิต .....	9
ประโยชน์ของการประกันชีวิต.....	9
การประกันชีวิตแตกต่างกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร .....	9
แบบของการประกันชีวิต.....	10
การยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิต.....	11
ความเกี่ยวข้องกันของตัวแทนประกันชีวิตกับการทำประกันชีวิต.....	13
รูปแบบในการเสนอขายประกันชีวิต.....	14
สิ่งที่ควรทำเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมาเสนอขาย .....	14
ขั้นตอนการทำประกันชีวิต.....	15

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	17
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ .....	22
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ .....	23
ทฤษฎีแรงจูงใจกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	25
ผลงานวิจัยในประเทศ .....	25
ผลงานวิจัยต่างประเทศ .....	29
3	
วิธีดำเนินการวิจัย .....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า .....	39
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ	
ประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด .....	42
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า	
ประกันชีวิต จำกัด .....	49

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด จำกัดตาม ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า .....	53
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพ แอกซ่าประกันชีวิต จำกัด จำกัดตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า.....	81
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด กับความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพแอกซ่าประกันชีวิต จำกัด.....	98
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	100
สรุปผลการวิจัย.....	100
อภิปรายผลการวิจัย.....	103
ข้อเสนอแนะ.....	105
บรรณานุกรม .....	107
ภาคผนวก .....	110
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	117

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนเบี้ยประกันภัย ค่าใช้จ่ายและมูลค่าเวนคืนเงินสดของ แบบสะสมทรัพย์ 20/20 จำนวนเงินเอาประกันภัย 100,000 บาท อายุ 35 ปี เพศชาย .....	12
2	จำนวนและร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า.....	39
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านกรรมธรรม์ ประกันชีวิต .....	42
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านราคา .....	43
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย .....	44
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการส่งเสริม การตลาด .....	45
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการบริการ.....	46
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านผลตอบแทน ...	47
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่ทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด โดยภาพรวม .....	48
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านแบบของกรรมธรรม์ประกันชีวิต.....	49
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านวิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต.....	50
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านงวดการชำระเบี้ยประกัน .....	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด โดยภาพรวม.....	52
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามเพศ.....	53
15	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามอายุ.....	54
16	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต จำแนกตาม อายุเป็นรายคู่.....	55
17	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม อายุเป็นรายคู่.....	56
18	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม อายุเป็นรายคู่.....	57
19	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่...	58
20	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	59
21	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต จำแนกตาม สถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	60
22	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านราคา จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม สถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	62
24	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม สถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	63
25	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามการศึกษา ....	64
26	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	65
27	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการบริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	66
28	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านผลตอบแทน จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	67
29	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามอาชีพ.....	68
30	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านกรรมธรรม์ประกันชีวิต จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่.....	69
31	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านราคา จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	70
32	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่.....	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่.....	72
34 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามรายได้.....	73
35 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านราคา จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	74
36 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม งวดการชำระเบี้ยประกัน .....	75
37 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านกรมธรรม์ประกันชีวิต จำแนกตาม งวดการชำระเบี้ยประกันเป็นรายคู่.....	76
38 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านราคา จำแนกตามงวดการชำระ เบี้ยประกันเป็นรายคู่.....	77
39 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านผลตอบแทน จำแนกตาม งวดการชำระเบี้ยประกันเป็นรายคู่.....	78
40 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด จำแนกตาม ทุนประกันชีวิตประกัน .....	79
41 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตบริษัท กรุงเทพเอชซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม ทุนประกันชีวิตประกันเป็นรายคู่.....	80
42 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงเทพเอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามเพศ.....	81





## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด จำกัดตามงวดการชำระเบี้ยประกัน .....	95
57 การเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด ด้านงวดการจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันชีวิต จำกัดตามงวดการชำระเบี้ย ประกันเป็นรายคู่.....	96
58 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความต้องการทำประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด จำกัดตามทุนประกันชีวิต .....	97
59 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัดกับความต้องการทำ ประกันชีวิตบริษัทกรุงไทยเอกซ่าประกันชีวิต จำกัด โดยภาพรวม .....	98

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2 ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหาร โภคของฟิลลิป คอตเลอร์ .....	20