

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับการขายประกันผ่านธนาคาร	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
ขอบเขตการศึกษา	17
วิธีการศึกษา	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	20
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	20
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	21
บทที่ 4 ผลการศึกษา	22
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่	25
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	41
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการให้บริการ และข้อเสนอแนะ	96
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการศึกษา	103
อภิปรายผล	120
ข้อค้นพบ	122
ข้อเสนอแนะ	128
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	132
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	133
ภาคผนวก ข จดหมายยินยอมบริษัท	142
ประวัติผู้เขียน	143

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	23
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	23
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ สมรส	24
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	24
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	25
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย ต่อเดือน	25
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกัน ชีวิตที่ทำผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน	26
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน กรมธรรม์	26
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำ ให้ทราบทราบบริการประกันชีวิตผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	27
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ของการทำประกันชีวิต	28
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	29
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	31
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ	32
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	34
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	38
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	39
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	40
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	41
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	43
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ	44
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	46
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามเพศ	48
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	50
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	51
26 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	53
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	54
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ	57
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	59
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	61
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	63
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	65
34 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	67
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	68
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	70
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	71
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	73
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	75
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	77
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	81
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	82
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	84
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการให้บริการ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	85
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	87
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	89
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	91
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	93
50 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	95
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์	96
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	97
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่อง ทางการให้บริการ	98
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากร	100
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	101
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ลักษณะทางกายภาพ	102
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบ แบบสอบถามจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก	126
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบ แบบสอบถามน้อยไปหามาก 10 ลำดับสุดท้าย	127
60	แสดงปัญหาที่พบในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 10 ลำดับแรก	128