

สารบัญ

| | หน้า |
|--------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญ | ๗ |
| สารบัญตาราง | ๘ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 3 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและทบทวนวรรณกรรม | 6 |
| ทฤษฎีและแนวคิด | 6 |
| ทบทวนวรรณกรรม | 10 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 12 |
| ขอบเขตการศึกษา | 12 |
| ขอบเขตประชากร | 12 |
| จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง | 12 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 14 |
| สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล | 15 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 15 |
| ระยะเวลาในการศึกษา | 15 |

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 16 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 16 |
| ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร | 24 |
| ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านธนาคารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ อาชีพ และการศึกษา | 32 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ | 56 |
| สรุปผลการศึกษา | 56 |
| อภิปรายผลการศึกษา | 61 |
| ข้อค้นพบจากการศึกษา | 64 |
| ข้อเสนอแนะ | 65 |
| บรรณานุกรม | 68 |
| ภาคผนวก | 69 |
| ประวัติผู้เขียน | 81 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 1 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ | 16 |
| 2 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ | 17 |
| 3 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ | 17 |
| 4 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ | 17 |
| 5 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา | 18 |
| 6 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | 18 |
| 7 | แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้ บริการในปัจจุบัน | 19 |
| 8 | แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทบัญชีเงินฝาก ที่ใช้บริการในปัจจุบัน | 19 |
| 9 | แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกันชีวิต ที่ใช้บริการในปัจจุบัน | 20 |
| 10 | แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกัน วินาศภัยที่ใช้บริการในปัจจุบัน | 21 |
| 11 | แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย | 22 |
| 12 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบของการ ชำระเบี้ยประกันภัย | 22 |
| 13 | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข่าวสารที่ ธนาคารสามารถบริการด้านการขายประกันภัย | 23 |
| 14 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 24 |
| 15 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา | 25 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 16 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจำหน่าย | 26 |
| 17 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | 27 |
| 18 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | 28 |
| 19 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 29 |
| 20 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ | 30 |
| 21 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | 31 |
| 22 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้ | 32 |
| 23 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านราคาจำแนกตามรายได้ | 33 |
| 24 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้ | 34 |
| 25 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ | 35 |
| 26 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้ | 36 |
| 27 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามรายได้ | 37 |
| 28 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามรายได้ | 38 |
| 29 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามรายได้ | 39 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 30 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ | 40 |
| 31 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ | 41 |
| 32 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอาชีพ | 42 |
| 33 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพ | 43 |
| 34 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ | 44 |
| 35 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | 45 |
| 36 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ | 46 |
| 37 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ | 47 |
| 38 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา | 48 |
| 39 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา | 49 |
| 40 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับการศึกษา | 50 |
| 41 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา | 51 |
| 42 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา | 52 |
| 43 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 53 |
| 44 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา | 54 |
| 45 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามระดับการศึกษา | 55 |