

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ฉ    |
| สารบัญ   | ช    |
| สารบัญตาราง  | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ   | 1    |
| หลักการและเหตุผล   | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา  | 3    |
| ประโยชน์ที่ได้รับ  | 3    |
| นิยามศัพท์   | 3    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                     | 4    |
| แนวคิดและทฤษฎี   | 4    |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง   | 6    |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย   | 9    |
| ขอบเขตการศึกษาและขอบเขตประชากร   | 9    |
| กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง                                | 9    |
| วิธีการศึกษา   | 10   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา   | 10   |
| สถิติที่ใช้ในการศึกษา  | 11   |
| ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล  | 11   |
| ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา  | 11   |
| การรายงานผลการศึกษา  | 11   |
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล   | 12   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม                         | 13   |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล | 19   |

สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันอุบัติเหตุแล้ว เคยทำ และไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเลย | 51   |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปราย และข้อเสนอแนะ   | 74   |
| สรุปผลการศึกษา  | 74   |
| อภิปรายผลการศึกษา   | 82   |
| ข้อค้นพบ  | 85   |
| ข้อเสนอแนะ  | 87   |
| ข้อจำกัดในการศึกษา  | 90   |
| บรรณานุกรม  | 91   |
| ภาคผนวก   | 93   |
| ภาคผนวก ก ความรู้เกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล  | 94   |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม   | 99   |
| ประวัติผู้เขียน   | 105  |

สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ   | 13   |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ  | 13   |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกสถานภาพสมรส  | 14   |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบุตร   | 14   |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา   | 15   |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ย   | 16   |
| ต่อเดือน  |      |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน   | 17   |
| 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของงานที่ทำในปัจจุบัน   | 18   |
| 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่คิดว่าตนเองมี           | 19   |
| 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านผลิตภัณฑ์                           | 20   |
| 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านราคา                                | 21   |
| 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย                | 22   |
| 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านการส่งเสริมการตลาด                 | 23   |
| 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านบุคลากร                             | 24   |
| 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 25   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า   |    |
|-------|--|----|
| 16    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านกระบวนการให้บริการ  | 26 |
| 17    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านผลิตภัณฑ์   | 27 |
| 18    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านราคา  | 29 |
| 19    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย                                  | 31 |
| 20    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านการส่งเสริมการตลาด                                    | 33 |
| 21    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านบุคลากร   | 35 |
| 22    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ                   | 37 |
| 23    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านกระบวนการให้บริการ                                    | 39 |
| 24    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ  | 41 |
| 25    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในปัจจุบัน  | 43 |
| 26    | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดที่จะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือทำเพิ่มเติมในอนาคต  | 44 |
| 27    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน จำแนกตามบุคคลที่คิดจะทำประกันอุบัติเหตุให้ | 45 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 28  | 46   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้สนใจทำ/จะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล                |      |
| 29  | 47   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน จำแนกตามความคิดที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล          |      |
| 30  | 48   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ไม่แน่ใจว่าจะทำ/ไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล                                       |      |
| 31  | 49   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือ ไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล     |      |
| 32  | 50   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือ ไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน จำแนกตามความคิดที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล |      |
| 33  | 51   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน                     |      |
| 34  | 53   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านราคา จำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน                          |      |
| 35  | 55   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน          |      |
| 36  | 57   |
| แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน               |      |





## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 46    | แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านการกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน | 71   |
| 47    | แสดงค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ด้านอื่น ๆ จำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน                | 72   |
| 48    | แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และความคิดที่ทำการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือทำเพิ่มเติมในอนาคต                                     | 73   |