

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ข้อมูลบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด	7
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
ระยะเวลาและสถานที่ ที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	48
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการ	84
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการศึกษา	85
อภิปรายผล	94
ข้อค้นพบ	97
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	107
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	115
ประวัติผู้เขียน	116

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
	สูงสุด	
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำ ประกันชีวิต	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบริษัทที่มี กรมธรรม์ประกันชีวิต	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบกรมธรรม์ ประกันชีวิต	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ กรมธรรม์ประกันชีวิต	22
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกัน โดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี	23
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของ การทำประกันชีวิต	24
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	25
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	26
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	28
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	30
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงบริการ	31
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงบริการ	33
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	35
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	36
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสื่อสาร	37
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสื่อสาร	38
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	39
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	40
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย	41
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ	43
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ	44
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	45
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	46
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต	47
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	48
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	54
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	57
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการเข้าถึงบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความมีอัยาศัยไมตรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	63
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความมีอัยาศัยไมตรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	71
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
49	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	81
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	82
53	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต	98



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved