

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	7
2.1.1 ฟังก์ชันอุปสงค์	7
2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	9
2.1.3 แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	12
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.3 วิธีการศึกษา	20

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย	23
4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง	25
4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย กับข้อมูลส่วนบุคคล	31
4.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย	37
4.5 ความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	47
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	49
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	50
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ประวัติผู้เขียน	59

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงเบี้ยประกันภัยรับ การจ่ายสินไหมทดแทน สัดส่วนการจ่ายสินไหม และสัดส่วนกำไรประกันอสังหาริมทรัพย์ สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	3
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทประกันภัยที่ผลิตภัณฑ์ประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง	17
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง	24
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนทุนประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพการอาศัยอยู่ในบ้านของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละการอาศัยอยู่ในบ้านของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละระยะเวลาในการทำประกันของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งในการทำประกันของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนฉบับของกรมธรรม์ประกันของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละรายชื่อบริษัทประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละการได้รับค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลในการเลือกซื้อประกันของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุในการตัดสินใจซื้อประกันของกลุ่มตัวอย่าง	31
4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับเพศ	32
4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับอายุ	32
4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับอาชีพ	33
4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	34
4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับเพศ	35
4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับอายุ	36
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับอาชีพ	35
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37

4.21	แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย	38
4.22	แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย	39
4.23	แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านค่าเบี้ย ประกันภัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย	40
4.24	แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย	41
4.25	แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย	41
4.26	แสดงความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพล ต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย	42
4.27	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกประกันด้านสถานที่	43
4.28	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกประกันด้านบุคลากร	44
4.29	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกประกันด้านค่าเบี้ยประกันภัย	44
4.30	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกประกันด้านกระบวนการให้บริการ	45
4.31	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกประกันด้านส่งเสริมการตลาด	46

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

หน้า

16



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved