

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัดในอำเภอเมืองเชียงใหม่	26
ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ ประกันวินาศภัยกับบริษัท	66
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	201
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	208
สรุปผลการศึกษา	208
อภิปรายผล	252
ข้อค้นพบ	255
ข้อเสนอแนะ	265
บรรณานุกรม	269
ภาคผนวก	271
แบบสอบถาม	272
ประวัติผู้เขียน	283

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำ กรรมกรรมประกันวินาศภัยกับบริษัท	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน กรรมกรรมประกันวินาศภัย	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ กรรมกรรมประกันภัย	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าของทุน ประกันวินาศภัยที่ทำประกันภัย เช่น ทรัพย์สินหรือ สิ่งปลูกสร้างหรือวง อุบัติเหตุส่วนบุคคล	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ย ประกันภัยโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ของการทำประกันภัยกับบริษัท	25
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	30
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	32
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการให้บริการ	34
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการให้บริการ	36
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า	38
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า	40
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	42
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	43
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร	45
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร	48
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	50
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	52
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย	56
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	58
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	60
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	62
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	63
33	แสดงสรุป ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด	64
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวัง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนก ตามเพศ	66
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ พึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนก ตามเพศ	68
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวังด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	69
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ พึงพอใจ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	71
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวัง ด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามเพศ	72
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ มพึงพอใจ ด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามเพศ	74
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเพศ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเพศ	77
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความ สุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามเพศ	79
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความ สุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามเพศ	80
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ	82
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ	84
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ความ น่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	86
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	87
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความปลอดภัย จำแนกตามเพศ	88
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามเพศ	90
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามเพศ	91
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนก ตามเพศ	92
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามเพศ	94
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามเพศ	95
54	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ จำแนก ตามเพศ	97
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	103
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	105
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	108
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	110
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	113
61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	116
62	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	118
63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	120
64	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	112
65	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	124
66	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้าน การติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	128
67	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	131
68	69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	133

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวังด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	135
70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ พึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	138
71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวังด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	141
72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ พึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	144
73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	146
74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ พึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	148
75 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวังและ ระดับความ พึงพอใจ จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	150
76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนก ตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	153
77 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนก ตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	156
78 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้านความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกัน วินาศภัย	158
79 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกัน วินาศภัย	160
80 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้าน ความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	162

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
81 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	164
82 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการเข้าถึง ลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	166
83 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้าน การเข้าถึงลูกค้า จำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	168
84 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้านความมีอธยาศัยไมตรีหรือความ สุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	170
85 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้านความมีอธยาศัยไมตรีหรือความ สุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	172
86 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้าน การติดต่อสื่อสาร จำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	174
87 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้าน การติดต่อสื่อสาร จำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	177
88 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	179
89 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	181
90 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้าน ความปลอดภัย จำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	183
91 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้าน ความปลอดภัย จำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	185
92 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนก ตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	187
93 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนก ตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	189

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
94	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	191
95	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	193
96	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ จำแนก ตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย	195
97	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	197
98	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	198
99	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้าน ความสามารถในการให้บริการ	199
100	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ เข้าถึงลูกค้า	200
101	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหา ด้าน ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	201
102	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหา ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	202
103	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหา ด้าน ความน่าเชื่อถือ	203
104	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหา ด้าน ความปลอดภัย	204
105	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	205
106	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหา ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	206

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
107	แสดงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด	261
108	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหา 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม	263



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved