

# สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
การประกันภัย.....	7
ประโยชน์ของการประกันภัย.....	12
ประเภทของการประกันภัย.....	13
สิ่งควรรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์.....	16
หลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อประกันภัย.....	17
การพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัย.....	18
คุณสมบัติที่ดีของตัวแทนขายประกันภัย.....	18
แนวนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย.....	20
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....31
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....32
	ขนาดตัวอย่าง.....32
	วิธีการเลือกตัวอย่าง.....33
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....35
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....35
	การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย.....36
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....38
	ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....38
	ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....40
	ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย.....44
	ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อ บริษัทประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....47
	ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อ บริษัทประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจ.....75
5	บทสรุป.....98
	ผลการวิจัย.....99
	อภิปรายผล.....101
	ข้อเสนอแนะ.....104

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	106
ภาคผนวก .....	108
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....	112

## สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	4
---	-----------------------------	---

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงประมาณการประชากรที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในกรุงเทพฯ.....	32
2 แสดงการเลือกจำนวนตัวอย่างของผู้ทำประกันภัยในแต่ละกลุ่ม.....	33
3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	39
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	40
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัย.....	41
6 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	41
7 แสดงจำนวนและร้อยละของช่องทางในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	42
8 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	43
9 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	43
10 แสดงความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ.....	44
11 แสดงความพึงพอใจด้านราคา.....	45
12 แสดงความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	45
13 แสดงความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขาย.....	46
14 แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม เพศ.....	47
15 แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม เพศ.....	48
16 แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม เพศ.....	49
17 แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านโปรโมชั่น จำแนกตาม เพศ.....	50
18 แสดงโครงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ประเภท รถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งาน.....	51
19 แสดงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของประเภทรถที่ใช้งานกับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์/ บริการของบริษัทประกันภัยในด้าน มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง, มีความ เชื่อถือได้ด้านคุณภาพของอู่ซ่อมและการClaim ประกันที่รวดเร็ว.....	52
20 แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม ประเภทรถยนต์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งาน.....	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งาน.....	54
22	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านโปรโมชั่น จำแนกตาม ประเภทรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งาน.....	55
23	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนก ตาม อายุ.....	56
24	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม อายุ.....	57
25	แสดงตารางเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของช่วงอายุกับคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ยด้านการมี ส่วนลดในการทำประกัน.....	58
26	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม อายุ.....	59
27	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านโปรโมชั่น จำแนกตาม อายุ.....	60
28	แสดงตารางเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของช่วงอายุกับคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ยด้านการมี ส่วนลดในการทำประกัน.....	61
29	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม อายุ.....	62
30	แสดงระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม อาชีพ.....	63
31	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพที่ต่างกันกับ นโยบายราคาในด้านสามารถชำระผ่านบัตรเครดิตได้.....	64
32	แสดงตารางเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม อาชีพ ส่วนลดในการทำประกัน.....	65
33	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านโปรโมชั่น จำแนกตาม อาชีพ.....	66
34	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม รายได้.....	67
35	แสดงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับรายได้กับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทประกันภัยในเรื่องการมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง.....	68
36	แสดงตารางเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับรายได้กับคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทประกันภัยด้านคุณภาพของอู่ซ่อม.....	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	แสดงเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม รายได้.....	71
38	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้.....	72
39	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านโปรโมชั่น จำแนกตาม รายได้.....	73
40	แสดงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับรายได้กับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยด้านการ โฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ ของบริษัทประกันภัย.....	74
41	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามช่องทางในการ ทำประกันภัย.....	75
42	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม ช่องทางใน การทำ ประกันภัย.....	76
43	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม ช่องทางใน การทำประกันภัย.....	77
44	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านด้านโปรโมชั่น จำแนกตามช่องทางใน การทำประกันภัย.....	78
45	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตาม บุคคลที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัย.....	79
46	แสดงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของบุคคลที่มีส่วนรวมในการเลือกบริษัทประกันภัยกับความ พึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์/บริการของบริษัทประกันภัยในด้าน ชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย.....	80
47	แสดงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของบุคคลที่มีส่วนรวมในการเลือกบริษัทประกันภัยกับ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์/บริการของบริษัทประกันภัยในด้าน ระยะเวลาการ Claim ประกันที่รวดเร็วในกรณีเกิดอุบัติเหตุ.....	81
48	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม บุคคลที่มีผลต่อ การเลือกบริษัทประกันภัย.....	82

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
49	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการให้เครดิต 30 วัน ในการดำเนินงาน จำแนกตาม บุคคลที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัย.....	83
50	แสดงเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจด้านการมีส่วนลดในการทำประกันภัย จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัย.....	84
51	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามบุคคลที่มี ผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัย.....	85
52	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านโปรโมชั่น จำแนกตาม บุคคลที่มี ผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัย.....	86
53	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนก ตามเหตุผล ในการทำประกันภัย.....	87
54	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตาม เหตุผลในการเลือกบริษัทประกันภัย.....	88
55	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม เหตุผลใน การทำประกันภัย.....	90
56	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านราคา จำแนกตาม เหตุผลใน การเลือกบริษัทประกันภัย.....	91
57	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม เหตุผลในการทำประกันภัย.....	92
58	แสดงเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนก ตามเหตุผลในการเลือกบริษัทประกันภัย.....	93
59	แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านโปรโมชั่น จำแนกตาม เหตุผลในการทำประกันภัย.....	94
60	แสดงเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริม การขาย จำแนก ตามเหตุผลในการเลือกบริษัทประกันภัย.....	96