

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
ทฤษฎีการรับรู้	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับตราสินค้า	21
ทฤษฎีคุณภาพบริการ	31
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	38
ประวัติการประกันวินาศภัยในประเทศไทย	38
ความสำคัญของการประกันวินาศภัย	41
การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ	42
สถานการณ์การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับในประเทศไทย	48

หัวเรื่อง

หน้า

สภาวการณ์ธุรกิจประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับในจังหวัดหนองคาย	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
งานวิจัยในประเทศ	58
งานวิจัยต่างประเทศ	64
กรอบแนวคิดในการวิจัย	68
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
ประชากร	70
กลุ่มตัวอย่าง	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	76
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	79
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์	84
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์	90

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับ การรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์	95
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับ การรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ของลูกค้าในเขตจังหวัด หนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์	106
ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้า เกี่ยวกับ การรับรู้ตราสินค้าและคุณภาพบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัด หนองคาย	116
<hr/>	
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	120
วัตถุประสงค์การวิจัย	120
สมมติฐานการวิจัย	121
วิธีดำเนินการวิจัย	121
ผลการวิจัย	124
อภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะ	139
 บรรณานุกรม	 141
 ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	 147
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือ	160
ภาคผนวก ค พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535	164
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	201
 ประวัติผู้วิจัย	 208

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบสาระสำคัญของเงื่อนไขการทำประกันภัยก่อนและหลังปรับปรุงกฎหมาย 50
2	แสดงสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง การประกันรถยนต์ภาคบังคับของบริษัทประกันวินาศภัย เรียงลำดับเบี้ยประกันภัยรับสูงสุด ตั้งแต่เดือนมกราคมถึง ธันวาคม 2551 54
3	แสดงจำนวนและร้อยละของสัดส่วนประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ที่จดทะเบียนสะสมถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย 72
4	แสดงจำนวนและร้อยละของสัดส่วนประเภทรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ที่จดทะเบียนสะสมถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ของสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ 73
5	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 82
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน 85
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการรู้จักตราสินค้า 85
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า 86
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ 87
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า 89
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมและรายด้าน 90

12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ..	91
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	92
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ...	93
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	94
16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า	94
17	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ	96
18	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา	97
19	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ	98
20	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	99
21	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทรถที่ใช้	100

22	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ	101
23	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ เป็นรายคู่	103
24	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	105
25	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ	106
26	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับการศึกษา	107
27	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ	108
28	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	110
29	ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	111

ตารางที่

	หน้า
30 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทรถที่ใช้	112
31 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ	113
32 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	115
33 จำนวน ร้อยละข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การรับรู้ตราสินค้า บริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้า ในเขตจังหวัดหนองคาย	117
34 จำนวน ร้อยละข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค คุณภาพการบริการ บริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้า ในเขตจังหวัดหนองคาย	118
35 ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Congruence)	161
36 ค่าอำนาจจำแนก (Item Total correlation)	162
37 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายข้อและทั้งหมด (Alpha Coefficient)	163

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงแบบจำลองกระบวนการรับรู้	11
2 แสดงการรับรู้คุณภาพโดยรวม	35
3 แสดงแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการ	36
4 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	69



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY