

สารบัญ

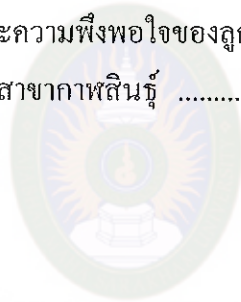
หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการศึกษา	4
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
กรอบแนวคิดการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ในการศึกษา	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	18
แนวความคิดเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย : คปภ.	30
บริบทของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55

หัวเรื่อง	หน้า
เครื่องที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการศึกษา	85
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	96
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	105
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	108
ประวัติผู้ศึกษา	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สถิติเปรียบเทียบกันภัยรับรวม ทุกประเภทธุรกิจปี 2553 36
2	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ประชากรในศาลจังหวัดมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 66
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำนวนโดยภาพรวมและรายด้าน 68
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ 69
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านความหน้าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี 70
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ 71
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ 72
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านเอาใจใส่ใจเรา 73
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน 74

10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน	76
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน	79
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน	82
13	ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์	84



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา	6
2 แสดงรูปแบบของการบริการต่อลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ	13



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	103
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	106



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY