

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(11)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2. ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	4
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	12
2.1.4 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	16
2.1.5 แนวคิดด้านนวัตกรรม.....	17
2.1.6 ความเป็นมาและวิวัฒนาการของการประกันภัย.....	18
2.2 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง.....	28

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	34
3.1 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	37
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
3.6 การให้คะแนนตัวแปร.....	38
3.7 สมมติฐานการวิจัย.....	39
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน.....	40
4. ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.1 ผลการวิจัย.....	41
4.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
4.1.2 พฤติกรรมของผู้เอาประกันภัย.....	45
4.1.3 ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจ.....	49
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	56
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	58
5.2 อภิปรายผล.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	65

ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	68
ข. ค่า Reliability.....	77
รายการอ้างอิง.....	82
ประวัติการศึกษา.....	84