

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางแสดงความเหมือนระหว่างมิติ ของ SERVQUAL.....	10
2.2 ส่วนแบ่งตลาดเบี่ยงประกันภัยรับโดยตรงของการประกันภัยรถโดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย	23
2.3 ส่วนแบ่งตลาดเบี่ยงประกันภัยรับโดยตรงของการประกันภัยรถโดยความสมัครใจ.....	24
2.4 จำนวนกรรมธรรม์ของบริษัทประกันภัยรถโดยความสมัครใจ.....	25
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ.....	42
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	42
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอายุ.....	43
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอาชีพ.....	44
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามการทราบถึงระบบ GPS ที่ บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน) ได้นำมาใช้ในการให้บริการ.....	45
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประเภทของการประกันภัย	45
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายละเอียดของรถยนต์ที่ ทำประกันภัย.....	46
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามการสมัครใจในการทำประกัน ภัย.....	46
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามแหล่งที่ท่านทราบถึง ประโยชน์ในการทำประกันภัย.....	47
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามการทำประกันภัยโดยผ่าน ช่องทางต่างๆ.....	47

4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสาเหตุการทำประกันภัยโดยผ่านช่องทางต่างๆ.....	48
4.14 สรุประดับความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ.....	49
4.15 สรุประดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	50
4.16 สรุประดับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	51
4.17 สรุประดับความพึงพอใจในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	52
4.18 สรุประดับความพึงพอใจในด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ.....	53
4.19 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	54
4.20 สรุประดับการรับรู้วัฒนธรรม.....	55
4.21 การวิเคราะห์การถดถอยสำหรับการสร้างสมการพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน).....	56
4.22 การวิเคราะห์การถดถอยสำหรับการสร้างสมการพยากรณ์ระดับการรับรู้วัฒนธรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน).....	57