

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรม	9
นิยามศัพท์	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตประชากร	12
จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อออร์มธรรม์ประกันภัยตามพระราช บัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงราย	24

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออกรรมกรรมประกันภัยตามพระราช บัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้และอาชีพ	32
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลการศึกษา	50
สรุปผลการศึกษา	50
อภิปรายผลของการศึกษา	54
ข้อค้นพบ	58
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก ก ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัย จากรถ พ.ศ.2535	65
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	73
ประวัติผู้เขียน	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถที่ใช้	17
ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้บทกำหนดโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ 2535	19
ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทที่รับประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก	20
ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทที่รับประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ	22
ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	24
ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา	25
ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	26
ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	28

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	29
ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ	30
ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ	31
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้	32
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาจำแนกตามรายได้	33
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้	34
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้	35
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้	36
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามรายได้	37
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามรายได้	39
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนกตามรายได้	40
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพ	41
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาจำแนกตามอาชีพ	42
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพ	44
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	45

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	46
ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำ เสนอทางกายภาพจำแนกตามอาชีพ	47
ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ	48