

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ชาวไทยที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีรายได้ และเคยซื้อประกันสุขภาพ จำนวน 200 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปแบบของตารางที่ประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ ประกอบด้วย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (ตารางที่ 6-20)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการบริการ (ตารางที่ 21-27)

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ จำแนกตามอายุ และรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 28-57)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ และรายได้ต่อเดือน(ตารางที่ 58-71)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	63	31.50
หญิง	137	68.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	48	24.00
31 – 40 ปี	57	28.50
41 – 50 ปี	39	19.50
51 – 60 ปี	54	27.00
มากกว่า 60 ปี	2	1.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3	1.50
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	12	6.00
อนุปริญญา หรือ ปวส.	7	3.50
ปริญญาตรี	125	62.50
ปริญญาโท	53	26.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.50 ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	32	16.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	7.50
นักเรียน / นักศึกษา	6	3.00
ธุรกิจส่วนตัว	47	23.50
พนักงานบริษัท	93	46.50
รับจ้างทั่วไป	7	3.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.50 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	13	6.50
10,000 – 20,000 บาท	51	25.50
20,001 – 30,000 บาท	30	15.00
30,001 – 40,000 บาท	45	22.50
40,001 – 50,000 บาท	28	14.00
มากกว่า 50,000 บาท	33	16.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 และมีรายได้มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่

บริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่	จำนวน	ร้อยละ
AIA	118	59.00
ไทยประกันชีวิต	36	18.00
เมืองไทยประกันชีวิต	36	18.00
อยุธยาออลิอันซ์ ซีพี	38	19.00
กรุงเทพประกันชีวิต	12	6.00
กรุงไทย-แอกซ่า	13	6.50
ไอเอ็นจีประกันชีวิต	2	1.00
อากเนย์ประกันชีวิต	1	0.50
ไทยสมุทรประกันชีวิต	3	1.50
ฟินันซ่าประกันชีวิต	2	1.00
บุญพาประกันสุขภาพ	27	13.50
ซิกน่าประกันภัย	2	1.00
อื่นๆ	6	3.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณร้อยละจากขนาดตัวอย่าง 200 ราย

อื่นๆ ได้แก่ AIG (1 ราย), ยูเนียนอินเตอร์ประกันภัย (1 ราย), เจเนอราลี่ (1 ราย), เทเวศประกันภัย (1 ราย), ไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ (1 ราย) และธนาคารออมสิน (1 ราย)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ บริษัทอยุธยาออลิอันซ์ ซีพี คิดเป็นร้อยละ 19.00 บริษัทไทยประกันชีวิต และบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 18.00 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบกิจกรรมธรรม์ประกันสุขภาพ

รูปแบบกิจกรรมธรรม์ประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
แบบซื้อฟ่วงประกันชีวิต	158	79.00
แบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว	42	21.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองกรรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบซื้อฟ่วงประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 79.00 และแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 21.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกันสุขภาพต่อปี

ค่าเบี้ยประกันสุขภาพต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	20	10.00
5,000 – 10,000 บาท	42	21.00
10,001 – 15,000 บาท	57	28.50
15,001 – 20,000 บาท	31	15.50
มากกว่า 20,000 บาท	50	25.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามถือครองกรรมธรรม์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี้ยประกันสุขภาพต่อปีระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนทุนประกันสุขภาพ

จำนวนทุนประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100,000 บาท	22	11.00
100,000 – 300,000 บาท	97	48.50
300,001 – 500,000 บาท	55	27.50
500,001 – 700,000 บาท	17	8.50
มากกว่า 900,000 บาท	9	4.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุนประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.50 และไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล)

ความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	34	17.00
1,000 – 2,000 บาท	88	44.00
2,001 – 3,000 บาท	45	22.50
3,001 – 4,000 บาท	21	10.50
4,001 – 5,000 บาท	9	4.50
มากกว่า 5,000 บาท	3	1.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) ระหว่าง 1,000 – 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ 2,001 – 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 และไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบประกันสุขภาพ

แบบประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only)	152	76.00
ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient)	48	24.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 76.00 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล

ความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
มี	140	70.00
ไม่มี	60	30.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 70.00 และไม่มี คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ

เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
เห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ	84	42.00	1
มีสวัสดิการประกันสังคม แต่ไม่เพียงพอ	28	14.00	2
มีสวัสดิการของรัฐ แต่ไม่เพียงพอ	13	6.50	6
ไม่มีสวัสดิการใดๆเลย	24	12.00	4

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่สำคัญที่สุด ในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ

เหตุผลที่สำคัญที่สุด ในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
เห็นคนรู้จักเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ แล้วมีภาระ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง	22	11.00	5
มีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย	27	13.50	3
อื่นๆ	2	1.00	7
รวม	200	100.00	

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เคยป่วยแล้วต้องเข้าโรงพยาบาลกระทันหัน มีค่าใช้จ่ายสูง จึงอยากซื้อประกันสุขภาพไว้ (1 ราย) และต้องการให้คนที่ตนรัก หมดกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝัน (1 ราย)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ มีสวัสดิการประกันสังคมแต่ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ กรมธรรม์ประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวท่านเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง)	74	37.00
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ	57	28.50
เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน	32	16.00
บุคคลในครอบครัว /ญาติพี่น้อง	37	18.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพมากที่สุด คือตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง) คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ บุคคลในครอบครัว / ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ

ช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ	35	17.50
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ	163	81.50
โทรศัพท์	2	1.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่าน ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมา คือ สำนักงานบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 17.50 และทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์ / วิทยุ	9	4.50
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / แผ่นพับ / โบปปลิวต่างๆ	8	4.00
อินเทอร์เน็ต	19	9.50
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ	145	72.50
พนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ	19	9.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต และพนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 9.50 เท่ากัน และโทรทัศน์ / วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการชำระค่าเบี้ยประกันสุขภาพ

รูปแบบการชำระค่าเบี้ยประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รายเดือน	43	21.50
ราย 3 เดือน	12	6.00
ราย 6 เดือน	20	10.00
รายปี	125	62.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และราย 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าเบี้ยประกันสุขภาพ

วิธีการชำระค่าเบี้ยประกันสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินสดด้วยตนเอง	92	46.00
ชำระผ่านบัญชีธนาคาร	69	34.50
ชำระผ่านบัตรเครดิต	39	19.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินสดด้วยตนเอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 34.50 และชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ

ประสบการณ์การใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim)	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	115	57.50
ไม่เคยใช้บริการ	85	42.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 57.50 และไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.50

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim)	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	4	2.00
พอใจมาก	63	31.50
เฉยๆ	44	22.00
ไม่พอใจมาก	4	2.00
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับพอใจมาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนพอใจมากที่สุด และไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 2.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภค
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ชื่อเสียงของบริษัทประกัน	115 (57.50)	74 (37.00)	11 (5.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (มากที่สุด)
2. กรมธรรม์มีหลากหลายรูปแบบให้เลือก	71 (35.50)	99 (49.50)	28 (14.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)
3. ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์	79 (39.50)	92 (46.00)	29 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์	134 (67.00)	51 (25.50)	15 (7.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)
5. เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์	111 (55.50)	63 (31.50)	26 (13.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.39 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และกรมธรรม์มีหลากหลายรูปแบบให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับ บริษัทอื่นๆ	44 (22.00)	47 (23.50)	89 (44.50)	18 (9.00)	2 (1.00)	3.57 (มาก)
2. ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความ คุ้มครองที่ได้รับ	101 (50.50)	74 (37.00)	25 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38 (มาก)
3. เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (ราย เดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี)	52 (26.00)	79 (39.50)	56 (28.00)	13 (6.50)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 3.85) และค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัท ประกันได้สะดวก	123 (61.50)	55 (27.50)	20 (10.00)	0 (0.00)	2 (1.00)	4.49 (มาก)
2. บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุม ทุกพื้นที่	92 (46.00)	79 (39.50)	27 (13.50)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.31 (มาก)
3. สามารถชำระเบี้ยประกันได้หลาย ช่องทาง	90 (45.00)	69 (34.50)	37 (18.50)	2 (1.00)	2 (1.00)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.33 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.49) บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และสามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคใน อำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ	35 (17.50)	88 (44.00)	66 (33.00)	11 (5.50)	0 (0.00)	3.74 (มาก)
2. มีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์	19 (9.50)	38 (19.00)	102 (51.00)	35 (17.50)	6 (3.00)	3.15 (ปานกลาง)
3. บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ ลูกค้า	46 (23.00)	76 (38.00)	63 (31.50)	13 (6.50)	2 (1.00)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) และบริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคใน อำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. พนักงานบริษัทที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	81 (40.50)	97 (48.50)	22 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)
2. พนักงานบริษัทที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	90 (45.00)	89 (44.50)	21 (10.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)
3. พนักงานบริษัทที่มีความรอบรู้ในงานและสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	114 (57.00)	77 (38.50)	9 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)
4. ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้	123 (61.50)	61 (30.50)	16 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (มากที่สุด)
5. มีความสนิทสนม/คุ้นเคยกับตัวแทนเป็นอย่างดี	95 (47.50)	54 (27.00)	46 (23.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และพนักงานบริษัทที่มีความรอบรู้ในงานและสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานบริษัทที่มีความสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีความสนิทสนม/คุ้นเคยกับตัวแทนเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคใน อำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	140 (70.00)	52 (26.00)	8 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (มากที่สุด)
2. มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน	136 (68.00)	60 (30.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (มากที่สุด)
3. มีการติดตามงาน หรือแจ้งความ คืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่า สิ้นไหม	140 (70.00)	44 (22.00)	16 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.64 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.66) และมีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสิ้นไหม (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านสภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของ ผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	28 (14.00)	68 (34.00)	81 (40.50)	19 (9.50)	4 (2.00)	3.49 (ปานกลาง)
2. บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา	76 (38.00)	86 (43.00)	36 (18.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)
3. เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	59 (29.50)	82 (41.00)	50 (25.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.87 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อประกันสุขภาพ จำแนกตามอายุ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่ และอายุ

บริษัทประกันสุขภาพ ที่ถือครองกรมธรรม์อยู่	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ) n = 48	จำนวน (ร้อยละ) n = 57	จำนวน (ร้อยละ) n = 39	จำนวน (ร้อยละ) n = 56	จำนวน (ร้อยละ) n = 200
AIA	26 (54.16)	33 (57.89)	31 (79.49)	28 (50.00)	118 (59.00)
ไทยประกันชีวิต	10 (20.83)	8 (14.03)	2 (5.12)	16 (28.57)	36 (18.00)
เมืองไทยประกันชีวิต	7 (14.58)	16 (28.07)	0 (0.00)	13 (23.21)	36 (18.00)
อยุธยาอลิอันซ์ ซีพี	13 (27.08)	5 (8.77)	14 (35.89)	6 (10.71)	38 (19.00)
กรุงเทพประกันชีวิต	2 (4.16)	4 (7.02)	2 (5.12)	4 (7.14)	12 (6.00)
กรุงไทย-แอกซ่า	0 (0.00)	4 (7.02)	5 (12.82)	4 (7.14)	13 (6.50)
ไอเอ็นจีประกันชีวิต	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.12)	0 (0.00)	2 (1.00)
อาคเนย์ประกันชีวิต	1 (2.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.50)
ไทยสมุทรประกันชีวิต	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.56)	2 (3.57)	3 (1.50)
ฟินันซ่าประกันชีวิต	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.57)	2 (1.00)
บupaประกันสุขภาพ	6 (12.50)	9 (15.78)	2 (5.12)	10 (17.85)	27 (13.50)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่ และอายุ

บริษัทประกันสุขภาพ ที่ถือครองกรมธรรม์อยู่	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ) n = 48	จำนวน (ร้อยละ) n = 57	จำนวน (ร้อยละ) n = 39	จำนวน (ร้อยละ) n = 56	จำนวน (ร้อยละ) n = 200
ชิกน่าประกันภัย	1 (2.08)	1 (1.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.00)
อื่นๆ	0 (0.00)	2 (3.51)	0 (0.00)	4 (7.14)	6 (3.00)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณร้อยละจากขนาดตัวอย่าง 200 ราย

อื่นๆ ได้แก่ AIG (1 ราย), ยูเนียนอินเตอร์ประกันภัย (1 ราย), เจเนอราลี่ (1 ราย), เทเวศประกันภัย (1 ราย), ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ (1 ราย) และธนาคารออมสิน (1 ราย)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA ร้อยละ 54.17 รองลงมาคือ อยูชยาออลิอันซ์ ซีพี ร้อยละ 27.08 และไทยประกันชีวิต ร้อยละ 20.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA ร้อยละ 57.89 รองลงมาคือ เมืองไทยประกันชีวิต ร้อยละ 28.07 และบูรพาประกันสุขภาพ ร้อยละ 15.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA ร้อยละ 79.49 รองลงมาคือ อยูชยาออลิอันซ์ ซีพี ร้อยละ 35.89 และกรุงไทย-แอกซ่า ร้อยละ 12.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ไทยประกันชีวิต ร้อยละ 28.57 และเมืองไทยประกันชีวิต ร้อยละ 23.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบกิจกรรมประจำวัน สุขภาพ และอายุ

รูปแบบกิจกรรมประจำวันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
แบบซื่อฟ่วงประกันชีวิต	35 (72.90)	48 (84.20)	35 (89.70)	40 (71.40)	158 (79.00)
แบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว	13 (27.10)	9 (15.80)	4 (10.30)	16 (28.60)	42 (21.00)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบฟ่วงประกันชีวิต ร้อยละ 72.90 และซื้อแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 27.10

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบฟ่วงประกันชีวิต ร้อยละ 84.20 และซื้อแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 15.80

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบฟ่วงประกันชีวิต ร้อยละ 89.70 และซื้อแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 10.30

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพแบบฟ่วงประกันชีวิต ร้อยละ 71.40 และซื้อแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 28.60

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปี และ อายุ

ค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปี	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 5,000 บาท	4 (8.30)	7 (12.30)	6 (15.40)	3 (5.40)	20 (10.00)
5,000 – 10,000 บาท	18 (37.50)	7 (12.30)	2 (5.10)	15 (26.80)	42 (21.00)
10,001 – 15,000 บาท	11 (22.90)	15 (26.30)	18 (46.20)	13 (23.20)	57 (28.50)
15,001 – 20,000 บาท	6 (12.50)	12 (21.10)	6 (15.40)	7 (12.50)	31 (15.50)
มากกว่า 20,000 บาท	9 (18.80)	16 (28.10)	7 (17.90)	18 (32.10)	50 (25.00)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปีระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.90 และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปีมากกว่า 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมา คือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.30 และ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปีระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.90 ไม่เกิน 5,000 บาทและ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.40 เท่ากันตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี้ยประกันสุขภาพต่อปีมากกว่า 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมา คือ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.80 และ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนทุนประกันสุขภาพ และอายุ

จำนวนทุนประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 100,000 บาท	0 (0.00)	9 (15.80)	4 (10.30)	9 (16.10)	22 (11.00)
100,000 – 300,000 บาท	25 (52.10)	25 (43.90)	16 (41.00)	31 (55.40)	97 (48.50)
300,001 – 500,000 บาท	19 (39.60)	18 (31.60)	12 (30.80)	6 (10.70)	55 (27.50)
700,001 – 900,000 บาท	4 (8.30)	3 (5.30)	4 (10.30)	6 (10.70)	17 (8.50)
มากกว่า 900,000 บาท	0 (0.00)	2 (3.50)	3 (7.70)	4 (7.10)	9 (4.50)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุนประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมา คือ 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.60 และ 500,001 – 700,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุนประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมา คือ 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.60 และน้อยกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุน

ประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.80 น้อยกว่า 100,000 บาทและ 500,001 – 700,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.30 เท่ากันตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุนประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมา คือ ไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.10 300,001 – 500,000 บาท และ 500,001 – 700,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.70 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและการพยาบาล) และอายุ

ความคุ้มครองในส่วน of ค่าห้อง (รวมค่าอาหารและการพยาบาล)	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 1,000 บาท	7 (14.60)	9 (15.80)	8 (20.50)	10 (17.90)	34 (17.00)
1,000 – 2,000 บาท	13 (27.10)	35 (61.40)	14 (35.90)	26 (46.40)	88 (44.00)
2,001 – 3,000 บาท	17 (35.40)	4 (7.00)	14 (35.90)	10 (17.90)	45 (22.50)
3,001 – 4,000 บาท	7 (14.60)	6 (10.50)	2 (5.10)	6 (10.70)	21 (10.50)
4,001 – 5,000 บาท	2 (4.20)	3 (5.30)	1 (2.60)	3 (5.40)	9 (4.50)
มากกว่า 5,000 บาท	2 (4.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.80)	3 (1.50)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วน of ค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) ระหว่าง 2,001-3,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมา คือ 1,000 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.10 ไม่เกิน 1,000 บาทและ 3,001-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.60 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) ระหว่าง 1,000-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมา คือ ไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.80 และ 3,001-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) ระหว่าง 1,000-2,000 บาท และ 2,001-3,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.90 เท่ากัน รองลงมา คือ ไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.50 และ 3,001-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) ระหว่าง 1,000-2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมา คือ ไม่เกิน 1,000 บาท และ 2,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.90 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแบบประกันสุขภาพ และอายุ

แบบประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only)	35 (72.90)	44 (77.20)	33 (84.60)	40 (71.40)	152 (76.00)
ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient)	13 (27.10)	13 (22.80)	6 (15.40)	16 (28.60)	48 (24.00)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 72.90 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 27.10

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรรมทรัพย์ประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 77.20 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 22.80

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 15.40

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 71.40 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 28.60

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคุ้มครองชดเชยรายได้ ทรัพย์สินที่ต้องนอนโรงพยาบาล และอายุ

ความคุ้มครองชดเชยรายได้ ทรัพย์สินที่ต้องนอนโรงพยาบาล	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ซื้อ	29 (60.40)	41 (71.90)	34 (87.20)	36 (64.30)	140 (70.00)
ไม่ซื้อ	19 (39.60)	16 (28.10)	5 (12.80)	20 (35.70)	60 (30.00)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ซื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้ทรัพย์สินที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 60.40 และไม่ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 39.60

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ซื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้ทรัพย์สินที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 71.90 และไม่ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 28.10

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ซื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้ทรัพย์สินที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 87.20 และไม่ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 12.80

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ซื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้ทรัพย์สินที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 64.30 และไม่ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 35.70

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และอายุ

เหตุผลที่สำคัญที่สุด ในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ	21 (43.80)	24 (42.10)	18 (46.20)	21 (36.50)	84 (42.00)
มีสวัสดิการประกันสังคม แต่ไม่เพียงพอ	9 (18.80)	16 (28.10)	3 (7.70)	0 (0.00)	28 (14.00)
มีสวัสดิการของรัฐ แต่ไม่เพียงพอ	0 (0.00)	1 (1.80)	2 (5.10)	10 (17.90)	13 (6.50)
ไม่มีสวัสดิการใดๆเลย	3 (6.30)	6 (10.50)	0 (0.00)	15 (26.80)	24 (12.00)
เห็นคนรู้จักเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ แล้วมีภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง	6 (12.50)	8 (14.00)	8 (20.50)	0 (0.00)	22 (11.00)
มีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย	9 (18.80)	1 (1.80)	7 (17.90)	10 (17.90)	27 (13.50)
อื่นๆ	0 (0.00)	1 (1.80)	1 (2.60)	0 (0.00)	2 (1.00)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เคยป่วยแล้วต้องเข้าโรงพยาบาลกระทันหัน มีค่าใช้จ่ายสูง จึงอยากซื้อประกันสุขภาพไว้ (1 ราย) และต้องการให้คนที่ตนรัก หมดกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝัน (1 ราย)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ มีสวัสดิการประกันสังคม แต่ไม่เพียงพอ และมีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย คิดเป็นร้อยละ 18.80 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาคือ มีสวัสดิการประกันสังคม แต่

ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 28.10 และเห็นคนรู้จักเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ แล้วมีภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ซึ่งยอมรับประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ เห็นคนรู้จักเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ แล้วมีภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง คิดเป็นร้อยละ 20.50 และมีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย คิดเป็นร้อยละ 17.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งยอมรับประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ ไม่มีสวัสดิการใดๆเลย คิดเป็นร้อยละ 26.80 มีสวัสดิการของรัฐ แต่ไม่เพียงพอ และมีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย คิดเป็นร้อยละ 17.90 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ และอายุ

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ กรมธรรม์ประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตัวท่านเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง)	14 (29.20)	24 (42.10)	22 (56.40)	14 (25.00)	74 (37.00)
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกัน สุขภาพ	15 (31.30)	12 (21.10)	13 (33.30)	17 (30.40)	57 (28.50)
เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน	7 (14.60)	15 (26.30)	4 (10.30)	6 (10.70)	32 (16.00)
บุคคลในครอบครัว /ญาติพี่น้อง	12 (25.00)	6 (10.50)	0 (0.00)	19 (33.90)	37 (18.50)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีมากที่สุด คือตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง) คิดเป็นร้อยละ 29.20 และบุคคลในครอบครัว / ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมากที่สุด คือตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง) คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา คือ เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 21.10 ตามลำดับ

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีมากที่สุด คือตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง) คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 33.30 และเพื่อน / เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ตามลำดับ

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มากที่สุดคือบุคคลในครอบครัว /ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมา คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 30.40 และตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง) คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ และอายุ

ช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
สำนักงานบริษัทประกันชีวิต / บริษัท ประกันสุขภาพ	10 (20.80)	3 (5.30)	14 (35.90)	8 (14.30)	35 (17.50)
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกัน สุขภาพ	38 (79.20)	52 (91.20)	25 (64.10)	48 (85.70)	163 (81.50)
โทรศัพท์	0 (0.00)	2 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.00)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่านตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 79.20 และบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 20.80

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่านตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมา คือบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 5.30 และทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่านตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 64.10 และบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 35.90

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่านตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 85.70 และบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.30

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และอายุ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุด ในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
โทรทัศน์ / วิทยู	6 (12.50)	2 (3.50)	0 (0.00)	1 (1.70)	9 (4.50)
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / แผ่นพับ / ใบปลิวต่างๆ	2 (4.20)	2 (3.50)	4 (10.30)	0 (0.00)	8 (4.00)
อินเทอร์เน็ต	8 (16.70)	7 (12.30)	4 (10.30)	0 (0.00)	19 (9.50)
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกัน สุขภาพ	30 (62.50)	41 (71.90)	29 (74.40)	45 (80.40)	145 (72.50)
พนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกัน สุขภาพ	2 (4.20)	5 (8.80)	2 (5.10)	10 (17.90)	19 (9.50)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 38 พบว่าแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิด

เป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ โทรทัศน์ / วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 12.30 และพนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / แผ่นพับ / โบปปลิวต่างๆ และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 10.30 เท่ากัน และพนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 51 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 17.90 และ โทรทัศน์ / วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และอายุ

รูปแบบการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
รายเดือน	13 (27.10)	12 (21.10)	12 (30.80)	4 (7.10)	43 (21.50)
ราย 3 เดือน	2 (4.20)	2 (3.50)	2 (5.10)	6 (10.70)	12 (6.00)
ราย 6 เดือน	6 (12.50)	6 (10.50)	0 (0.00)	8 (14.30)	20 (10.00)
รายปี	27 (56.30)	37 (64.90)	25 (64.10)	38 (67.90)	125 (62.50)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมา คือ รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 27.10 และราย 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมา คือ รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และราย 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมา คือ รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และราย 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี คิดเป็นร้อยละ 67.90 รองลงมา คือ ราย 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และราย 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และอายุ

วิธีการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ชำระเงินสดด้วยตนเอง	21 (43.80)	21 (36.80)	21 (53.80)	29 (51.80)	92 (46.00)
ชำระผ่านบัญชีธนาคาร	15 (31.30)	23 (40.40)	10 (25.60)	21 (37.50)	69 (34.50)
ชำระผ่านบัตรเครดิต	12 (25.00)	13 (22.80)	8 (20.50)	6 (10.70)	39 (19.50)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีชำระเงินสดด้วยตนเอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมา คือ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 31.30 และชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีชำระผ่านบัญชีธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา คือ ชำระเงินสดด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 36.80 และชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 22.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ชำระเงินสดด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา คือ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 25.60 และชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ชำระเงินสดด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมา คือ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 37.50 และชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 10.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ เบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และอายุ

ประสบการณ์การใช้บริการ เบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เคย	22 (45.80)	36 (63.20)	18 (46.20)	39 (69.60)	115 (57.50)
ไม่เคย	26 (54.20)	21 (36.80)	21 (53.80)	17 (30.40)	85 (42.50)
รวม	48 (100.00)	57 (100.00)	39 (100.00)	56 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 54.20 และเคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.80

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.20 และไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36.80

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 53.80 และเคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 46.20

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 69.60 และไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 30.40

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และอายุ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ	อายุ				
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
พอใจมากที่สุด	2 (9.10)	2 (5.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.50)
พอใจมาก	5 (22.70)	20 (55.60)	11 (61.10)	27 (69.20)	63 (54.80)
เฉยๆ	15 (68.20)	12 (33.30)	7 (38.90)	10 (25.60)	44 (38.30)
ไม่พอใจมาก	0 (0.00)	2 (5.60)	0 (0.00)	2 (5.10)	4 (3.50)
รวม	22 (100.00)	36 (100.00)	18 (100.00)	39 (100.00)	115 (100.00)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปีส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมา คือ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 22.70 และพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมา คือ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 33.30 ส่วนพอใจมากที่สุดและไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 5.60 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 61.10 และพึงพอใจในระดับเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 38.90

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมา คือ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 25.60 และไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่ และรายได้ต่อเดือน

บริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ) n = 64	จำนวน (ร้อยละ) n = 75	จำนวน (ร้อยละ) n = 61	จำนวน (ร้อยละ) n = 200
AIA	38 (59.37)	41 (54.66)	39 (63.93)	118 (59.00)
ไทยประกันชีวิต	9 (14.06)	15 (20.00)	12 (19.67)	36 (18.00)
เมืองไทยประกันชีวิต	14 (21.87)	12 (16.00)	10 (16.39)	36 (18.00)
อยุธยาอลิอันซ์ ซีพี	16 (25.00)	8 (10.66)	14 (22.95)	38 (19.00)
กรุงเทพประกันชีวิต	2 (3.13)	6 (8.00)	4 (6.55)	12 (6.00)
กรุงไทย-แอกซ่า	0 (0.00)	8 (10.66)	5 (8.19)	13 (6.50)
ไอเอ็นจีประกันชีวิต	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.27)	2 (1.00)
อาคเนย์ประกันชีวิต	1 (1.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.50)
ไทยสมุทรประกันชีวิต	3 (4.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.50)
ฟินันซ่าประกันชีวิต	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.27)	2 (1.00)
บupaประกันสุขภาพ	0 (0.00)	11 (14.66)	16 (26.22)	27 (13.50)
ซิกน่าประกันภัย	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.27)	2 (1.00)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่ และรายได้ต่อเดือน

บริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรมธรรม์อยู่	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ) n = 64	จำนวน (ร้อยละ) n = 75	จำนวน (ร้อยละ) n = 61	จำนวน (ร้อยละ) n = 200
อื่นๆ	1 (1.56)	2 (2.66)	3 (4.91)	6 (3.00)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวนร้อยละจากขนาดตัวอย่าง 200 ราย

อื่นๆ ได้แก่ AIG (1 ราย), ยูเนียนอินเตอร์ประกันภัย (1 ราย), เจเนอราลี่ (1 ราย), เทเวศประกันภัย (1 ราย), ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ (1 ราย) และธนาคารออมสิน (1 ราย)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA ร้อยละ 59.37 รองลงมาคือ อูรชยาออลิอันซ์ ซีพี ร้อยละ 25.00 และเมืองไทยประกันชีวิต ร้อยละ 21.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA ร้อยละ 54.66 รองลงมาคือ ไทยประกันชีวิต ร้อยละ 20.00 และเมืองไทยประกันชีวิต ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท AIA ร้อยละ 63.93 รองลงมาคือ บupaประกันสุขภาพ ร้อยละ 26.22 และอูรชยาออลิอันซ์ ซีพี ร้อยละ 22.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบกิจกรรมสัมพันธ์ ประกัน สุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

รูปแบบกิจกรรมสัมพันธ์สุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
แบบซื้อฟ่วงประกันชีวิต	57 (89.10)	56 (74.70)	45 (73.80)	158 (79.00)
แบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว	7 (10.90)	19 (25.30)	16 (26.20)	42 (21.00)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกิจกรรมสัมพันธ์สุขภาพแบบฟ่วงประกันชีวิต ร้อยละ 89.10 และซื้อแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 10.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกิจกรรมสัมพันธ์สุขภาพแบบฟ่วงประกันชีวิต ร้อยละ 74.70 และซื้อแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 25.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกิจกรรมสัมพันธ์สุขภาพแบบฟ่วงประกันชีวิต ร้อยละ 73.80 และซื้อแบบประกันสุขภาพเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 26.20

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปี และรายได้ต่อเดือน

ค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปี	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 5,000 บาท	9 (14.10)	6 (8.00)	5 (8.20)	20 (10.00)
5,000 – 10,000 บาท	19 (29.70)	16 (21.30)	7 (11.50)	42 (21.00)
10,001 – 15,000 บาท	23 (35.90)	16 (21.30)	18 (29.50)	57 (28.50)
15,001 – 20,000 บาท	5 (7.80)	12 (16.00)	14 (23.00)	31 (15.50)
มากกว่า 20,000 บาท	8 (12.50)	25 (33.33)	17 (27.90)	50 (25.00)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปีระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.70 และไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปีมากกว่า 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา คือ 5,000 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 เท่ากัน และ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีค่าเบี่ยงประกันสุขภาพต่อปีระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อย

ละ 29.50 รองลงมาคือ มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.90 และ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนทุนประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

จำนวนทุนประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 100,000 บาท	5 (7.80)	10 (13.30)	7 (11.50)	22 (11.00)
100,000 – 300,000 บาท	44 (68.80)	35 (46.70)	18 (29.50)	97 (48.50)
300,001 – 500,000 บาท	13 (20.30)	26 (34.70)	16 (26.20)	55 (27.50)
500,001 – 700,000 บาท	0 (0.00)	4 (5.30)	13 (21.30)	17 (8.50)
มากกว่า 900,000 บาท	2 (3.10)	0 (0.00)	7 (11.50)	9 (4.50)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุนประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมา คือ 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.30 และ ไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ถือครองกรมธรรม์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุนประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา คือ 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.70 และ ไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีจำนวนทุนประกันสุขภาพ ระหว่าง 100,000 – 300,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา คือ 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.20 และ 500,001 – 700,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคุ้มครองในส่วน of ค่าห้อง (รวมค่าอาหารและการพยาบาล) และรายได้ต่อเดือน

ความคุ้มครองในส่วน of ค่าห้อง (รวมค่าอาหารและการพยาบาล)	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 1,000 บาท	24 (37.50)	8 (10.70)	2 (3.30)	34 (17.00)
1,000 – 2,000 บาท	23 (35.90)	39 (52.00)	26 (42.60)	88 (44.00)
2,001 – 3,000 บาท	13 (20.30)	16 (21.30)	16 (26.20)	45 (22.50)
3,001 – 4,000 บาท	0 (0.00)	10 (13.30)	11 (18.00)	21 (10.50)
4,001 – 5,000 บาท	3 (4.70)	1 (1.30)	5 (8.20)	9 (4.50)
มากกว่า 5,000 บาท	1 (1.60)	1 (1.30)	1 (1.60)	3 (1.50)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ถือครองกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วน of ค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) ไม่เกิน 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ 1,000 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.90 และ 2,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรรมกรรมประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) 1,000 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ 2,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 และ 3,001 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ถือครองกรรมกรรมประกันสุขภาพที่มีความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) 1,000 – 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมา คือ 2,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.20 และ 3,001 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแบบประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

แบบประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only)	47 (73.40)	62 (82.70)	43 (70.50)	152 (76.00)
ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient)	17 (26.60)	13 (17.30)	18 (29.50)	48 (24.00)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรรมกรรมประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 73.40 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 26.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรรมกรรมประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 82.70 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 17.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ถือครองกรรมกรรมประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยในอย่างเดียว (Inpatient Only) คิดเป็นร้อยละ 70.50 และแบบผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (Inpatient and Outpatient) คิดเป็นร้อยละ 29.50

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล และรายได้ต่อเดือน

	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ชื้อ	50 (78.10)	51 (68.00)	39 (63.90)	140 (70.00)
ไม่ชื้อ	14 (21.90)	24 (32.00)	22 (36.10)	60 (30.00)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ชื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 78.10 และไม่ชื้อ คิดเป็นร้อยละ 21.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000-40,000 บาท ส่วนใหญ่ชื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 68.00 และไม่ชื้อ คิดเป็นร้อยละ 32.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ชื้อความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 63.90 และไม่ชื้อ คิดเป็นร้อยละ 36.10

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

เหตุผลที่สำคัญที่สุด ในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ	32 (50.00)	33 (44.00)	19 (31.10)	84 (42.00)
มีสวัสดิการประกันสังคม แต่ไม่เพียงพอ	10 (15.60)	9 (12.00)	9 (14.80)	28 (14.00)
มีสวัสดิการของรัฐ แต่ไม่เพียงพอ	0 (0.00)	13 (17.30)	0 (0.00)	13 (6.50)
ไม่มีสวัสดิการใดๆเลย	5 (7.80)	3 (4.00)	16 (26.20)	24 (12.00)
เห็นคนรู้จักเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ แล้วมี ภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง	8 (12.50)	10 (13.50)	4 (6.60)	22 (11.00)
มีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมา เสนอขาย	9 (14.10)	6 (8.00)	12 (19.70)	27 (13.50)
อื่นๆ	0 (0.00)	1 (1.30)	1 (1.60)	2 (1.00)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เคยป่วยแล้วต้องเข้าโรงพยาบาลกระทันหัน มีค่าใช้จ่ายสูง จึงอยากซื้อประกันสุขภาพไว้ (1 ราย) และต้องการให้คนที่ตนรัก หมดกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝัน (1 ราย)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ มีสวัสดิการประกันสังคม แต่ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 15.60 และมีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาทซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ

มีสวัสดิการของรัฐ แต่ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 17.30 และเห็นคนรู้จักเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ แล้วมีภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ เพราะเห็นความสำคัญของการประกันสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.10 รองลงมาคือไม่มีสวัสดิการใดๆเลย คิดเป็นร้อยละ 26.20 และมีตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพมาเสนอขาย คิดเป็นร้อยละ 19.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ กรมธรรม์ประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ตัวท่านเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง)	19 (29.70)	36 (48.00)	19 (31.10)	74 (37.00)
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ	20 (31.30)	21 (28.00)	16 (26.20)	57 (28.50)
เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน	12 (18.80)	7 (9.30)	13 (21.30)	37 (18.50)
บุคคลในครอบครัว /ญาติพี่น้อง	13 (20.30)	11 (14.70)	13 (21.30)	37 (18.50)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาทมากที่สุด คือตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง ตัดสินใจซื้อเอง) คิดเป็นร้อยละ 29.70 และบุคคลในครอบครัว / ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตามลำดับ

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาทมากที่สุด คือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง) คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.00 และบุคคลในครอบครัว /ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 14.70 ตามลำดับ

ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทมากที่สุด คือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง (หาข้อมูลด้วยตัวเอง) คิดเป็นร้อยละ 31.10 รองลงมา คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 26.20 เพื่อน / เพื่อนร่วมงานและบุคคลในครอบครัว /ญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 21.30 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

ช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
สำนักงานบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ	4 (6.30)	11 (14.70)	20 (32.80)	35 (17.50)
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ	60 (93.80)	64 (85.30)	39 (63.90)	163 (81.50)
โทรศัพท์	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.30)	2 (1.00)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่านตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.80 และบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 6.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาทส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่านตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 85.30 และบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทส่วนใหญ่ซื้อประกันสุขภาพผ่านตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมา คือบริษัทประกันชีวิต / บริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 32.80 และทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุด ในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
โทรทัศน์ / วิทยู	5 (7.80)	4 (5.30)	0 (0.00)	9 (4.50)
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / แผ่นพับ / ใบปลิวต่างๆ	4 (6.30)	4 (5.30)	0 (0.00)	8 (4.00)
อินเทอร์เน็ต	0 (0.00)	11 (14.70)	8 (13.10)	19 (9.50)
ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ	55 (85.90)	50 (66.70)	40 (65.60)	145 (72.50)
พนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ	0 (0.00)	6 (8.00)	13 (21.30)	19 (9.50)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 53 พบว่าแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 85.90 รองลงมา คือ โทรทัศน์ / วิทยู คิดเป็นร้อยละ 7.80 และ

หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / แผ่นพับ / ใบปลิวต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาทส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 14.70 และพนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทส่วนใหญ่ คือ ตัวแทนประกันชีวิต / ตัวแทนประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทประกันชีวิต / ประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 21.30 และ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

รูปแบบการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
รายเดือน	22 (24.40)	10 (13.30)	9 (14.80)	41 (20.50)
ราย 3 เดือน	8 (12.50)	4 (5.30)	0 (0.00)	12 (6.00)
ราย 6 เดือน	8 (12.50)	6 (8.00)	6 (9.80)	20 (10.00)
รายปี	26 (40.60)	55 (73.30)	46 (75.40)	127 (63.50)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมา คือ รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ราย 3 เดือนและราย 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 12.50 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมา คือ รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และราย 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ชำระเบี้ยประกันสุขภาพรายปี คิดเป็นร้อยละ 75.40 รองลงมา คือ รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และราย 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

วิธีการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ชำระเงินสดด้วยตนเอง	33 (51.60)	32 (42.70)	27 (44.30)	92 (46.00)
ชำระผ่านบัญชีธนาคาร	25 (39.10)	28 (37.30)	16 (26.20)	69 (34.50)
ชำระผ่านบัตรเครดิต	6 (9.40)	15 (20.00)	18 (29.50)	39 (19.50)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่ชำระเงินสดด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 39.10 และชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาทชำระเงินสดด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา คือ ชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 37.30 และชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทชำระเงินสดด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมา คือ ชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 29.50 และชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 26.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการ เบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

ประสบการณ์การใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เคย	36 (56.20)	53 (70.70)	26 (42.60)	115 (57.50)
ไม่เคย	28 (43.80)	22 (29.30)	35 (57.40)	85 (42.50)
รวม	64 (100.00)	75 (100.00)	61 (100.00)	200 (100.00)

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 56.20 และไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 43.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 70.70 และไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 57.40 และเคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.60

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
พอใจมากที่สุด	2 (5.60)	2 (3.80)	0 (0.00)	4 (3.50)
พอใจมาก	24 (66.70)	24 (45.30)	15 (57.70)	63 (54.80)
เฉยๆ	8 (22.20)	25 (47.20)	11 (42.30)	44 (38.30)
ไม่พอใจมาก	2 (5.60)	2 (3.80)	0 (0.00)	4 (3.50)
รวม	36 (100.00)	53 (100.00)	26 (100.00)	115 (100.00)

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมา คือ เฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 22.20 ส่วนพอใจมากที่สุดและไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 5.60 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท พึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับเฉยๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมา คือ พพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 45.30 ส่วนพอใจมากที่สุดและไม่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 3.80 เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.70 และพึงพอใจในระดับเฉยๆ คิดเป็นร้อยละ 42.30

ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภค
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ และรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
ผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียงของบริษัทประกัน	4.71 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
2. กรมธรรม์มีหลากหลายรูปแบบให้เลือก	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)
3. ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์	4.56 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์	4.85 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
5. เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จาก กรมธรรม์	4.65 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.62 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย
ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องกรมธรรม์มี
หลากหลายรูปแบบให้เลือกที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก
ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.85) ชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.71)
และเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 2
ปัจจัยในระดับมากที่สุด และ 3 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) และเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์ และเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) เท่ากัน

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)
2. ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ	4.69 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)
3. เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน/ ราย 3 เดือน/ ราย 6 เดือน/ รายปี)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา 1 ปัจจัยในระดับมากที่สุด และ 2 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.69) เงื่อนไขในการ

ชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 3.96) และค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 3.75) และค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา 2 ปัจจัยในระดับมาก และ 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.05) เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 3.82) และค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.46) เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 3.88) และค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกัน ได้สะดวก	4.44 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
2. บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุก พื้นที่	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)
3. สามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	4.25 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.44) สามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.25) และบริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1 ปัจจัยในระดับมากที่สุด และ 2 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.56) บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และสามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.33) บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และสามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1 ปัจจัยในระดับมากที่สุด และ 2 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.55) บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และสามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	3.74 (มาก)
2. มีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อ กรมธรรม์	3.25 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
3. บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 2 ปัจจัยในระดับมาก และ 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 2 ปัจจัยในระดับมาก และ 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 2 ปัจจัยในระดับมาก และ 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) เท่ากัน และมีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 2 ปัจจัยในระดับมาก และ 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ

(ค่าเฉลี่ย 3.91) บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรบริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานบริษัทที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	4.50 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
2. พนักงานบริษัทที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)
3. พนักงานบริษัทที่มีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	4.77 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
4. ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้	4.75 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
5. มีความสนิทสนม/คุ้นเคยกับตัวแทนเป็นอย่างดี	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	3.87 (มาก)	4.41 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.16 (มาก)	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีความสนิทสนม/คุ้นเคยกับตัวแทนเป็นอย่างดีที่ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.77) ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และพนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากที่สุดและ 3 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่

ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานบริษัทมีความสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.23) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากที่สุดและ 3 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความสนิทสนม/คุ้นเคยกับตัวแทนเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.65 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
2. มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน	4.73 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
3. มีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้า เมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม	4.81 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.72 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ

ได้แก่ มีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.81) มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.73) และมีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.65) และมีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากที่สุด และ 1 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.71) มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.68) และมีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.31 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
2. บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา	3.90 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	21-30 ปี (n=48)	31-40 ปี (n=57)	41-50 ปี (n=39)	51 ปีขึ้นไป (n=56)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
3. เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมการบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากและ 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) และผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมการบริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 4.21) เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมการบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากและ 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 4.23) เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมการบริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 4.36) เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ชื่อเสียงของบริษัทประกัน	4.44 (มาก)	4.36 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
2. กรมธรรม์มีหลากหลายรูปแบบให้เลือก	4.30 (มาก)	3.96 (มาก)	4.38 (มาก)	4.20 (มาก)
3. ระยะเวลาความคุ้มครองของกรมธรรม์	4.36 (มาก)	4.12 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)
4. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์	4.58 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
5. เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์	4.45 (มาก)	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42 (มาก)	4.26 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.58) เงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 2 ปัจจัยในระดับมากที่สุด และ 3 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.80) ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และเงื่อนไขการจ่ายผลประโยชน์จากกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ	3.70 (มาก)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
2. ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ	4.17 (มาก)	4.39 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
3. เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี)	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 4.09) และค่าเบี้ยประกันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (ราย

เดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 3.87) และค่าเบี่ยงแปรผันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาปัจจัยในระดับมากที่สุด มากและปานกลาง ตามลำดับดังต่อไปนี้ ค่าเบี่ยงแปรผันเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.59) เงื่อนไขในการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน, รายปี) (ค่าเฉลี่ย 3.57) และค่าเบี่ยงแปรผันถูกที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก	4.36 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
2. บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่	4.39 (มาก)	4.07 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
3. สามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง	4.31 (มาก)	4.03 (มาก)	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.47 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.39) สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.36) และสามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 1 ปัจจัยในระดับมากที่สุดและอีก 2 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.52) บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 2 ปัจจัยในระดับมากที่สุดและอีก 1 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับตัวแทน/บริษัทประกันได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.57) บริษัทมีสาขาจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และสามารถชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ	3.81 (มาก)	3.53 (มาก)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)
2. มีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อ กรมธรรม์	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
3. บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 2 ปัจจัยในระดับมากและอีก 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น

โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 2 ปัจจัยในระดับมากและอีก 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 2 ปัจจัยในระดับมากและอีก 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีส่วนลด/ของที่ระลึก/ของแถม เมื่อซื้อกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรบริการ	รายได้ต่อเดือน			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. พนักงานบริษัทที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	4.36 (มาก)	4.16 (มาก)	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)
2. พนักงานบริษัทที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.46 (มาก)	4.35 (มาก)
3. พนักงานบริษัทที่มีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	4.41 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
4. ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้	4.58 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)

ตารางที่ 69 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
5. มีความสนิทสนม/คุ้นเคยกับตัวแทนเป็นอย่างดี	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.58) พนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานบริษัทมีความสุภาพอ่อนน้อม และพนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากที่สุดและอีก 3 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) พนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และพนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรบริการ เกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องพนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานบริษัทมีความรอบรู้ในงาน และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.59 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
2. มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน	4.55 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
3. มีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อ ลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม	4.47 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากที่สุดและอีก 1 ปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.72) เท่ากัน และมีการติดตามงาน หรือแจ้งความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ มีระบบข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.70) มีการติดตามงาน หรือแจ้ง

ความคืบหน้าเมื่อลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.69) และมีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน สภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอ เมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ	รายได้ต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=64)	20,001 – 40,000 บาท (n=75)	มากกว่า 40,000 บาท (n=61)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.53 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
2. บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)	4.43 (มาก)	4.18 (มาก)
3. เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	4.15 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 3.95) เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมการบริการ 2 ปัจจัยในระดับมากและอีก 1 ปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.88) และผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ บริษัทมีผลประกอบการที่ดีเสมอมา (ค่าเฉลี่ย 4.43) เป็นบริษัทขนาดใหญ่ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) และผู้บริหารของบริษัทเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.72)