

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
นิยามศัพท์	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตประชากร	8
จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ประกันภัย	26

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ประกันภัย จำแนกตามอาชีพ	34
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ประกันภัย จำแนกตามระดับรายได้	45
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ประกันภัย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	60
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้รถยนต์ที่พบจากบริษัทประกันภัย	72
ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทประกันภัยรถยนต์	76
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	77
อภิปรายผล	87
ข้อค้นพบ	90
ข้อเสนอแนะ	92
ข้อจำกัดในการศึกษา	94
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535	97
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	103
ภาคผนวก ค ประกาศของกรมการประกันภัย	110
ประวัติผู้เขียน	119

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของสัดส่วนประเภทรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	9
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ใช้	14
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	16
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้บทลงโทษ สำหรับผู้ที่ไม่ทำประกันภัย พ.ร.บ.	16
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกันภัย รถยนต์ที่ทำ	17
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจ	17
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการทำ ประกันภัยภาคสมัครใจ	18
11 แสดงจำนวน และร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยภาค สมัครใจ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	19
12 แสดงจำนวน และร้อยละของประเภทรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ จำแนกตาม ประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	20
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์ ที่รู้จัก	22
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์ ที่ใช้บริการทำประกันภัย	23
15 แสดงจำนวน และร้อยละของบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการ ทำประกันภัย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	24

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	26
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	27
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	28
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	29
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	30
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	31
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	32
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	33
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	34
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	35
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	36
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	37
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	39
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ	40
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ	44
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับรายได้	45
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้	46
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับรายได้	47
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับรายได้	49

ตาราง		หน้า
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับรายได้	52
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามระดับรายได้	54
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับรายได้	56
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระดับรายได้	58
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	60
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	62
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	63
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	64
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	66
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	67
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	69
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ	71
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาต่างๆ ที่พบจากบริษัทประกันภัย	72
49	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกรณีที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ	73
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของบริการหลังการขายที่พบจากบริษัทประกันภัย กรณีเคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ	74

ตาราง		หน้า
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาต่างๆ ที่พบจากบริษัทประกันภัย จำแนกตามการใช้บริการ ของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ	75
52	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	76

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University