

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
หลักการประกันภัย	4
ส่วนประสมการตลาดบริการ	8
แนวคิดคุณภาพในการให้บริการ	9
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
ขอบเขตประชากร	14
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้รถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร	25
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	33
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	120
อภิปรายผลการศึกษา	137
ข้อค้นพบ	138
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	139
บรรณานุกรม	141
ภาคผนวก ก   แบบสอบถาม	143
ภาคผนวก ข   นิยามศัพท์เพิ่มเติม	150
ประวัติผู้เขียน	152

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	20
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรถยนต์ที่ใช้งานประจำ	21
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของแบบ ประกันภัย	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ ต่อปี	22
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทำประกันภัยรถยนต์ กับบริษัทประกันภัย	22
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกา ทำประกันภัยรถยนต์	23
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเรียกร้อยค่าสินไหม รถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเกิดอุบัติเหตุที่เป็น ฝ่ายผิด	24
14 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	25
15 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	26
16 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	27
17 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	28







## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
57 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	94
58 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการ ขาย ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	96
59 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	98
60 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	100
61 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	102
62 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	104
63 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	106
64 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108
65 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	110
66 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม การขาย ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	112
67 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	114
68 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
69 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	118
70 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในการ ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ	121
71 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในการ ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ	123
72 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในการ ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ	126
73 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในการ ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ	129
74 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในการ ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	132
75 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในการ ตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ	135