

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 1-6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูล เกี่ยวกับการใช้รถยนต์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 7-13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 14-21)

ส่วนที่ 4 ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 22-68)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาค
สมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ
สถานภาพการศึกษา อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้บริโภครที่ใชัรถยนต์
และทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดัง
ตารางที่ 1 - 6

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	162	42.1
หญิง	223	57.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.9 และ
เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	34	8.8
20 – 30 ปี	116	30.2
31-40 ปี	91	23.6
41 -50 ปี	63	16.4
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	81	21.0
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ
30.2 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็น
ร้อยละ 21.0 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	212	55.1
สมรส	136	35.3
หย่าร้าง	31	8.0
หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	6	1.6
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา ได้แก่ สมรส คิดเป็นร้อยละ 35.3 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	74	19.2
ข้าราชการ	102	26.5
พนักงานบริษัท	108	28.1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	92	23.9
เกษตรกร	5	1.3
อาชีพอิสระ	4	1.0
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมา ได้แก่ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 26.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.9 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 19.2 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 1.3 และ อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	1.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	7.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	100	26.0
อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	109	28.3
ปริญญาตรี	134	34.8
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.6
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา ได้แก่ อาชีวศึกษา / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 28.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 7.3 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.6 และ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000 – 15,000 บาท	88	22.9
15,001 – 20,000 บาท	86	22.3
20,001 – 25,000 บาท	81	21.0
25,001 – 30,000 บาท	79	20.5
มากกว่า 30,000 บาท	51	13.3
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้รถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร ที่ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตารางที่ 7-13

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรถยนต์ที่ใช้งานประจำ

รถยนต์ที่ใช้งานประจำ	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	96	24.9
รถกระบะ	228	59.2
รถตู้	25	6.5
อื่นๆ	36	9.4
รวม	385	100.0

อื่นๆ ได้แก่ รถบรรทุกเกิน 3 ตัน (4.1%) รถรับจ้าง (2.8%) รถรับส่งพนักงาน (2.5%)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรถยนต์ที่ใช้งานประจำ รถกระบะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมา ได้แก่ รถเก๋ง คิดเป็นร้อยละ 24.9 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 9.4 และรถตู้ คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของแบบประกันภัย

ประเภทประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ประเภท 1	128	33.2
ประเภท 3	173	44.9
ประเภท 2	52	13.5
อื่นๆ	32	8.4
รวม	385	100.0

อื่นๆ ได้แก่ ประเภท 4 (1.2%) ประเภท 5 (7.2%)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำประกันภัย ประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมา ได้แก่ ประเภท 1 คิดเป็นร้อยละ 33.2 ประเภท 2 คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ต่อปี

ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	42	10.9
5,001-10,000 บาท	128	33.2
10,001-15,000 บาท	77	20.0
15,001-20,000 บาท	59	15.3
มากกว่า 20,000 บาท	79	20.6
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จ่ายค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ต่อปีระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ต่อปีมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.6 ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ต่อปีระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ต่อปีระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 และค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ต่อปี ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัย

การทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ทำกับบริษัทโดยตรง	116	30.1
ทำผ่านตัวแทนของบริษัทฯ	152	39.5
ทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย	62	16.1
อื่นๆ	55	14.3
รวม	385	100.0

อื่นๆ ได้แก่ ไฟแนนซ์ (12%) และธนาคาร (2.3%)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัยโดย ทำผ่านตัวแทนของบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา ได้แก่ ทำกับบริษัทโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 30.1 ทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 16.1 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทนของบริษัทฯ	49	12.7
บริษัทนายหน้าประกันภัย	179	46.5
จากการแนะนำของเพื่อน / บุคคลที่รู้จัก / ญาติ	57	14.8
หนังสือและวารสารต่างๆ	41	10.6
จากอินเทอร์เน็ต	27	7.0
อื่นๆ	32	8.3
รวม	385	100.0

อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่โดยตรงของบริษัท (8.3%)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์ ผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา ได้แก่ จากการแนะนำของเพื่อน / บุคคลที่รู้จัก / ญาติ คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตัวแทนของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.7 หนังสือและวารสารต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 10.6 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.3 และจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเรียกร้องค่าสินไหมรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ

การเรียกร้องค่าสินไหมรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	222	57.7
ไม่เคย	163	42.3
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเรียกร้องค่าสินไหมรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 57.7 และ ไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 42.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเกิดอุบัติเหตุที่เป็นฝ่ายผิด

การเกิดอุบัติเหตุที่เป็นฝ่ายผิด	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	77	20.0
2 ครั้ง	61	15.8
3 ครั้ง	50	13.0
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	11	2.9
ไม่เคย	186	48.3
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เมื่อเกิดอุบัติเหตุที่ไม่เคยเป็นฝ่ายผิด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา ได้แก่ เมื่อเกิดอุบัติเหตุที่เป็นฝ่ายผิด 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.0 เมื่อเกิดอุบัติเหตุที่เป็นฝ่ายผิด 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.8 เมื่อเกิดอุบัติเหตุที่เป็นฝ่ายผิด 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.0 และเมื่อเกิดอุบัติเหตุที่เป็นฝ่ายผิด มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 14 แสดงสรุปค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.17	มาก	1
ด้านราคา	3.78	มาก	7
ด้านการจัดจำหน่าย	3.80	มาก	6
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.06	มาก	2
ด้านกระบวนการ	4.01	มาก	3
ด้านบุคลากร	3.97	มาก	4
ด้านกายภาพ	3.95	มาก	5
โดยรวม	3.97	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด 4.17 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)		
ความมีชื่อเสียงและ น่าเชื่อถือของบริษัท ประกันภัย	161 (41.8)	154 (40.0)	49 (12.7)	15 (3.9)	6 (1.6)	4.17 มาก	3
มาตรฐานความคุ้มครองที่ ได้รับจากกรมธรรม์	151 (39.2)	172 (44.7)	53 (13.8)	9 (2.3)	0 (0.0)	4.21 มาก	1
บริการเตือนต่ออายุ กรมธรรม์เมื่อครบกำหนด	147 (38.2)	173 (44.9)	53 (13.8)	12 (3.1)	0 (0.0)	4.18 มาก	2
ความคุ้มครองที่หลากหลาย ของกรมธรรม์	123 (31.9)	191 (49.6)	64 (16.6)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.12 มาก	4
รวมด้านผลิตภัณฑ์						4.17 มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4.17 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ย 4.21 การบริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.18 ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีค่าเฉลี่ย 4.17 และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ย 4.12

ตารางที่ 16 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)		
เบี้ยประกันภัยเหมาะสม	111 (28.8)	155 (40.3)	105 (27.3)	14 (3.6)	0 (0.0)	3.94 มาก	1
เบี้ยประกันภัยราคาถูก	66 (17.1)	141 (36.6)	142 (36.9)	36 (9.4)	0 (0.0)	3.62 มาก	3
ผ่อนชำระค่าเบี้ย ประกันภัยได้	77 (20.0)	172 (44.7)	111 (28.8)	23 (6.0)	2 (0.5)	3.78 มาก	2
รวมด้านราคา						3.78 มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.78 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.94 ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และเบี้ยประกันภัยราคาถูก มีค่าเฉลี่ย 3.62

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)		
สำนักงานตัวแทนหรือสาขา ครอบคลุมทุกจังหวัด	94 (24.4)	166 (43.1)	94 (24.4)	30 (7.8)	1 (0.3)	3.84 มาก	3
สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน	66 (17.1)	116 (30.1)	162 (42.1)	41 (10.6)	0 (0.0)	3.54 มาก	5
สำนักงานเปิดให้บริการทุก วัน	136 (35.3)	119 (30.9)	91 (23.6)	30 (7.8)	9 (2.3)	3.89 มาก	2
ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบ และแนะนำข้อมูล	102 (26.5)	125 (32.5)	132 (34.3)	25 (6.5)	1 (0.3)	3.78 มาก	4
ติดต่อสอบถามข้อมูลทาง โทรศัพท์ได้สะดวก	117 (30.4)	160 (41.6)	80 (20.8)	26 (6.8)	2 (0.5)	3.95 มาก	1
รวมด้านจัดจำหน่าย						3.80 มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.79 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.95 สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน มีค่าเฉลี่ย 3.89 สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนมีค่าเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 18 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ด้านการส่งเสริมการขาย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการ ตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์	184 (47.8)	107 (27.8)	66 (17.1)	20 (5.2)	8 (2.1)	4.14 มาก	1
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	147 (38.2)	157 (40.8)	64 (16.6)	16 (4.2)	1 (0.3)	4.12 มาก	2
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบ อุบัติเหตุใดๆ	124 (32.2)	141 (36.6)	94 (24.4)	21 (5.5)	5 (1.3)	3.93 มาก	3
รวมด้านการส่งเสริมการขาย						4.06 มาก	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4.06 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย มีค่าเฉลี่ย 4.12 และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 19 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)		
ความรวดเร็วในการ ตรวจสอบเบี้ยประกันภัย รถยนต์	130 (33.8)	129 (33.5)	109 (28.3)	14 (3.6)	3 (0.8)	3.96 มาก	3
ระยะเวลาในการส่งมอบ กรมธรรม์รวดเร็ว	129 (33.5)	168 (43.6)	79 (20.5)	8 (2.1)	1 (0.3)	4.08 มาก	2
การออกให้บริการขณะลูกค้า ประสบเหตุรวดเร็ว	141 (36.6)	152 (39.5)	81 (21.0)	10 (2.6)	1 (0.3)	4.10 มาก	1
การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว	102 (26.5)	169 (43.9)	99 (25.7)	12 (3.1)	3 (0.8)	3.92 มาก	4
รวมด้านกระบวนการ						4.01 มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4.01 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.10 ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.92

ตารางที่ 20 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)		
พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี	128 (33.2)	175 (45.5)	63 (16.4)	19 (4.9)	0 (0.0)	4.07 มาก	2
ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้รวดเร็ว	167 (43.4)	149 (38.7)	56 (14.5)	10 (2.6)	3 (0.8)	4.21 มาก	1
ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่านเป็นอย่างดี	88 (22.9)	154 (40.0)	115 (29.9)	18 (4.7)	10 (2.6)	3.76 มาก	4
ความน่าเชื่อถือของตัวแทน และพนักงานบริษัทฯ	113 (29.4)	125 (32.5)	122 (31.7)	18 (4.7)	7 (1.8)	3.83 มาก	3
รวมด้านบุคลากร						3.97 มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.97 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.07 ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.76

ตารางที่ 21 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)		
บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ	132 (34.3)	137 (35.6)	89 (23.1)	18 (4.7)	9 (2.3)	3.95 มาก	2
สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	130 (33.8)	122 (31.7)	102 (26.5)	23 (6.0)	8 (2.1)	3.89 มาก	3
สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น	127 (33.0)	160 (41.6)	77 (20.0)	19 (4.9)	2 (0.5)	4.02 มาก	1
รวมด้านกายภาพ						3.95 มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.95 โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือสำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.02 บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ย 3.95 และ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.89

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.17 มาก	4.17 มาก	4.17 มาก
ด้านราคา	3.82 มาก	3.75 มาก	3.78 มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.84 มาก	3.77 มาก	3.80 มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.08 มาก	4.05 มาก	4.06 มาก
ด้านกระบวนการ	4.08 มาก	3.96 มาก	4.01 มาก
ด้านบุคลากร	4.00 มาก	3.94 มาก	3.97 มาก
ด้านกายภาพ	3.98 มาก	3.93 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.99 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ
ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้าน
กระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านการจัด
จำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มี
ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.96
ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ
ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย	4.12 มาก	4.20 มาก	4.17 มาก
มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์	4.19 มาก	4.22 มาก	4.21 มาก
บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด	4.22 มาก	4.15 มาก	4.18 มาก
ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์	4.15 มาก	4.09 มาก	4.12 มาก
โดยรวม	4.17 มาก	4.17 มาก	4.17 มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากันคือ 4.17

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.22) รองลงมาคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.19) ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.15) และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.12)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.22) รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.20) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.15) และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.09)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
เบี้ยประกันภัยเหมาะสม	3.97 มาก	3.92 มาก	3.94 มาก
เบี้ยประกันภัยราคาถูก	3.63 มาก	3.61 มาก	3.62 มาก
ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	3.86 มาก	3.71 มาก	3.78 มาก
โดยรวม	3.82 มาก	3.75 มาก	3.78 มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพศชาย (3.82) และเพศหญิง (3.75)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.97) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.86) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.63)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.92) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.71) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.61)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุก จังหวัด	3.90 มาก	3.79 มาก	3.84 มาก
สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่ง ชุมชน	3.70 มาก	3.42 มาก	3.54 มาก
สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน	3.83 มาก	3.93 มาก	3.89 มาก
ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน	3.84 มาก	3.74 มาก	3.78 มาก
สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	3.93 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.84 มาก	3.77 มาก	3.80 มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือเพศชาย (3.84) และ เพศหญิง (3.77)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (3.93) รองลงมาคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.90) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.84) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.83) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.70)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (3.96) รองลงมาคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน(3.93) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.79) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.74) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.42)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการขาย	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์	4.14 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	4.12 มาก	4.13 มาก	4.12 มาก
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ	3.99 มาก	3.88 มาก	3.93 มาก
โดยรวม	4.08 มาก	4.05 มาก	4.06 มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพศชาย (4.08) และเพศหญิง (4.05)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.14) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.12) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.99)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.14) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.13) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.88)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์	4.06 มาก	3.89 มาก	3.96 มาก
ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว	4.16 มาก	4.02 มาก	4.08 มาก
การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว	4.12 มาก	4.08 มาก	4.10 มาก
การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว	3.99 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก
โดยรวม	4.08 มาก	3.96 มาก	4.01 มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพศชาย (4.08) และ เพศหญิง (3.96)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.16) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.12) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.06) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.99)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ มาตรฐานการออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.08) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.02) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.89) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.87)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี	4.14 มาก	4.02 มาก	4.07 มาก
ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	4.25 มาก	4.18 มาก	4.21 มาก
ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และ ความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี	3.80 มาก	3.73 มาก	3.76 มาก
ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงาน บริษัทฯ	3.82 มาก	3.83 มาก	3.83 มาก
โดยรวม	4.00 มาก	3.94 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพศชาย (4.00) และ เพศหญิง (3.94)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ ในกรณีที่ประสบปัญหาพนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.25) รองลงมาคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.14) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.82) และตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.80)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ ในกรณีที่ประสบปัญหาพนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.18) รองลงมาคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.02) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.83) และตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.73)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศ

ด้านกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ชาย	หญิง	
บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ	3.96 มาก	3.94 มาก	3.95 มาก
สำนักงานหรือสาขามีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	3.86 มาก	3.91 มาก	3.89 มาก
สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น	4.10 มาก	3.95 มาก	4.02 มาก
โดยรวม	3.98 มาก	3.93 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพศชาย (3.98) และ เพศหญิง (3.93)

เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.10) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.96) และสำนักงานหรือสาขามีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.86)

เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.95) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.94) และสำนักงานหรือสาขามีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.91)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยแปดผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.25 มาก	4.27 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.19 มาก	4.17 มาก
ด้านราคา	3.55 มาก	3.95 มาก	3.72 มาก	3.79 มาก	3.69 มาก	3.78 มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.62 มาก	3.83 มาก	3.71 มาก	3.90 มาก	3.86 มาก	3.80 มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	3.98 มาก	4.13 มาก	4.15 มาก	3.92 มาก	4.02 มาก	4.06 มาก
ด้านกระบวนการ	4.11 มาก	3.99 มาก	4.11 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก	4.01 มาก
ด้านบุคลากร	3.82 มาก	3.99 มาก	4.08 มาก	3.85 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก
ด้านกายภาพ	3.88 มาก	4.07 มาก	3.98 มาก	3.91 มาก	3.81 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.89 มาก	4.02 มาก	3.96 มาก	3.90 มาก	3.93 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้าน

กระบวนการ และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.99 ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านการจัด
จำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านการส่งเสริมการ
ขาย มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.11
ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.72 และ ด้านการจัด
จำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มี
ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.92
ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ
ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.79

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทาง
การตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้าน
ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านกระบวนการ
และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.97 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านกายภาพ มี
ค่าเฉลี่ย 3.81 และด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	
ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของ บริษัทประกันภัย	4.62 มากที่สุด	4.19 มาก	4.14 มาก	4.02 มาก	4.09 มาก	4.17 มาก
มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับ จากกรมธรรม์	4.03 มาก	4.37 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.32 มาก	4.21 มาก
บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อ ครบกำหนด	4.24 มาก	4.22 มาก	4.10 มาก	4.13 มาก	4.25 มาก	4.18 มาก
ความคุ้มครองที่หลากหลายของ กรมธรรม์	4.12 มาก	4.31 มาก	4.09 มาก	3.84 มาก	4.09 มาก	4.12 มาก
โดยรวม	4.25 มาก	4.27 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.19 มาก	4.17 มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อายุ 20-30 ปี (4.27) และอยู่ในระดับมากคือ ต่ำกว่า 20 ปี (4.25) อายุ 50 ปีขึ้นไป (4.19) อายุ 31-40 ปี (4.11) และอายุ 41-50 ปี (4.00)

อายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.62) รองลงมาคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.24) ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.12) และมาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.03)

อายุ 20-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.37) รองลงมาคือ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.31) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.22) และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.19)

อายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.14) รองลงมาคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับ จากกรมธรรม์ (4.11) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.10) และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.09)

อายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.13) รองลงมาคือความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.02) มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.00) และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (3.84)

อายุ 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือมาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.32) รองลงมาคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.25) ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์เท่ากัน (4.09)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	
เบี้ยประกันภัยเหมาะสม	3.68 มาก	4.22 มาก	3.92 มาก	3.86 มาก	3.74 มาก	3.94 มาก
เบี้ยประกันภัยราคาถูก	3.35 ปานกลาง	3.74 มาก	3.47 มาก	3.71 มาก	3.63 มาก	3.62 มาก
ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	3.62 มาก	3.87 มาก	3.77 มาก	3.81 มาก	3.69 มาก	3.78 มาก
โดยรวม	3.55 มาก	3.95 มาก	3.72 มาก	3.79 มาก	3.69 มาก	3.78 มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อายุ 20-30 ปี (3.95) อายุ 41-50 ปี (3.79) อายุ 31-40 ปี (3.72) อายุ 50 ปีขึ้นไป (3.69) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.55)

อายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.68) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.62) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.35)

อายุ 20-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (4.22) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.87) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.74)

อายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.92) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.77) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.47)

อายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.86) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.81) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.71)

อายุ 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ เบี้ยประกันภัย
เหมาะสม (3.74) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.69) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก
(3.63)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	
สำนักงานตัวแทนหรือสาขา ครอบคลุมทุกจังหวัด	4.00 มาก	3.95 มาก	3.56 มาก	3.84 มาก	3.91 มาก	3.84 มาก
สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ ใกล้แหล่งชุมชน	3.41 ปาน กลาง	3.54 มาก	3.32 ปาน กลาง	3.75 มาก	3.67 มาก	3.54 มาก
สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน	3.38 ปาน กลาง	3.92 มาก	3.98 มาก	3.97 มาก	3.90 มาก	3.89 มาก
ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำ ประกันภัยแก่ท่าน	3.82 มาก	3.78 มาก	3.67 มาก	3.83 มาก	3.86 มาก	3.78 มาก
สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทาง โทรศัพท์ได้สะดวก	3.47 ปาน กลาง	3.93 มาก	4.02 มาก	4.10 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.62 มาก	3.83 มาก	3.71 มาก	3.90 มาก	3.86 มาก	3.80 มาก

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อายุ 41-50 ปี (3.90) อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (3.86) อายุ 20-30 ปี (3.83) อายุ 31-40 ปี (3.71) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.62)

อายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (4.00) รองลงมาคือ ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.82) สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก

(3.47) สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.41) และสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.38)

อายุ 20-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.95) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก(3.93) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.92) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.78) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.54)

อายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (4.02) รองลงมาคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.98) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.67) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.56) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.32)

อายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (4.10) รองลงมาคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.97) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.84) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.83) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.75)

อายุ 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (3.96) รองลงมาคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.91) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.90) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.86) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.67)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการขาย	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์	4.18 มาก	4.19 มาก	4.12 มาก	3.90 มาก	4.26 มาก	4.14 มาก
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	4.18 มาก	4.28 มาก	4.24 มาก	3.90 มาก	3.93 มาก	4.12 มาก
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ	3.59 มาก	3.92 มาก	4.09 มาก	3.95 มาก	3.89 มาก	3.93 มาก
โดยรวม	3.98 มาก	4.13 มาก	4.15 มาก	3.92 มาก	4.02 มาก	4.06 มาก

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อายุ 31-40 ปี (4.15) อายุ 20-30 ปี (4.13) อายุ 50 ปีขึ้นไป (4.02) อายุต่ำกว่า 20 ปี (3.98) และอายุ 41-50 ปี (3.92)

อายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดเท่ากันคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์เท่ากับการมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.18) และ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.59)

อายุ 20-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.28) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.19) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.92)

อายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.24) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำ

ประกันภัยรถยนต์ (4.12) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (4.09)

อายุ 41-50 ปี ปีจี้ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.95) รองลงมาเท่ากันคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (3.90) และการมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (3.90)

อายุ 50 ปีขึ้นไป ปีจี้ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.26) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (3.93) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.89)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	
ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ย ประกันภัยรถยนต์	4.12 มาก	3.91 มาก	3.99 มาก	3.89 มาก	3.99 มาก	3.96 มาก
ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์ รวดเร็ว	4.32 มาก	4.02 มาก	4.24 มาก	3.84 มาก	4.07 มาก	4.08 มาก
การออกให้บริการขณะลูกค้า ประสบเหตุรวดเร็ว	4.00 มาก	4.12 มาก	4.36 มาก	3.90 มาก	3.95 มาก	4.10 มาก
การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว	4.00 มาก	3.91 มาก	3.84 มาก	4.10 มาก	3.88 มาก	3.92 มาก
โดยรวม	4.11 มาก	3.99 มาก	4.11 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก	4.01 มาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31-40 ปี มีค่าเท่ากันคือ (4.11) อายุ 20-30 ปี (3.99) อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (3.97) และอายุ 41-50 ปี (3.93)

อายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.32) รองลงมาคือ คือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.12) และการออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็วและการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว มีค่าเท่ากันคือ (4.00)

อายุ 20-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.12) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.02) และความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว มีค่าเท่ากันคือ (3.91)

อายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะ ลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.36) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.24) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.99) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.84)

อายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ จ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (4.10) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (3.90) ความรวดเร็วในการ ตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.89) และระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (3.84)

อายุ 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบ กรมธรรม์รวดเร็ว (4.07) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.99) การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (3.95) และ จ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.88)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	
พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแล เป็นอย่างดี	3.76 มาก	4.00 มาก	4.25 มาก	3.84 มาก	4.27 มาก	4.07 มาก
ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงาน ของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหา ให้ได้อย่างรวดเร็ว	3.91 มาก	4.14 มาก	4.52 มากที่สุด	4.05 มาก	4.23 มาก	4.21 มาก
ตัวแทนขายหรือพนักงานให้ คำแนะนำ และความรู้ในการทำ ประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี	3.88 มาก	3.93 มาก	3.68 มาก	3.67 มาก	3.62 มาก	3.76 มาก
ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและ พนักงานบริษัทฯ	3.71 มาก	3.88 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก	3.75 มาก	3.83 มาก
โดยรวม	3.82 มาก	3.99 มาก	4.08 มาก	3.85 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อายุ 31-40 ปี (4.08) อายุ 20-30 ปี (3.99) อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (3.97) อายุ 41-50 ปี (3.85) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (3.82)

อายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว (3.91) รองลงมาคือ คือ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.88) พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.76) และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.71)

อายุ 20-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ กรณีที่ประสบปัญหาพนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว (4.14) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทน

ให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.00) ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำ
ประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.93) และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.88)

อายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ กรณีที่ประสบปัญหา
พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้รวดเร็ว (4.52) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทน
ให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.25) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.86) และตัวแทน
ขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.68)

อายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ กรณีที่ประสบปัญหา
พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้รวดเร็ว (4.05) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของ
ตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.86) พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.84) และ
ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.67)

อายุ 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือพนักงานหรือตัวแทนให้
การดูแลเป็นอย่างดี (4.27) รองลงมาคือ กรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไข
ปัญหาก็ได้รวดเร็ว (4.23) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.75) และตัวแทนขาย
หรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.62)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

ด้านกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	
บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ	3.88 มาก	3.94 มาก	3.98 มาก	4.17 มาก	3.78 มาก	3.95 มาก
สำนักงาน หรือ สาขาที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	3.71 มาก	4.17 มาก	3.98 มาก	3.68 มาก	3.63 มาก	3.89 มาก
สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น	4.06 มาก	4.11 มาก	3.98 มาก	3.87 มาก	4.01 มาก	4.02 มาก
โดยรวม	3.88 มาก	4.07 มาก	3.98 มาก	3.91 มาก	3.81 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อายุ 20-30 ปี (4.07) อายุ 31-40 ปี (3.98) อายุ 41-50 ปี (3.91) อายุต่ำกว่า 20 ปี (3.88) และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (3.81)

อายุต่ำกว่า 20 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.06) รองลงมาคือ คือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.88) และสำนักงาน หรือ สาขาที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.71)

อายุ 20-30 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (4.17) รองลงมาคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.11) และบริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.94)

อายุ 31-40 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดเท่ากันทั้งหมด คือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ , สำนักงาน หรือ สาขาที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ, และ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น มีค่าเท่ากันคือ (3.98)

อายุ 41-50 ปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (4.17) รองลงมาคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.87) และสำนักงาน หรือ สาขาที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.68)

อายุ 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.01) รองลงมาคือ คือ บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.78) และสำนักงาน หรือ สาขาที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.63)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ยแปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรสเสียชีวิต)	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.08 มาก	4.29 มาก	4.31 มาก	3.75 มาก	4.17 มาก
ด้านราคา	3.74 มาก	3.82 มาก	3.82 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.81 มาก	3.84 มาก	3.59 มาก	3.53 มาก	3.80 มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.03 มาก	4.10 มาก	4.10 มาก	4.22 มาก	4.06 มาก
ด้านกระบวนการ	3.99 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก
ด้านบุคลากร	3.92 มาก	4.01 มาก	4.12 มาก	4.08 มาก	3.97 มาก
ด้านกายภาพ	3.92 มาก	3.94 มาก	4.15 มาก	4.11 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.92 มาก	4.00 มาก	4.02 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านบุคลากรและด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.81 และด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหย่าร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ด้านกายภาพและด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.15 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.82 และ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านราคา และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.53

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านผลิตภัณฑ์	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรส เสียชีวิต)	
ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของ บริษัทประกันภัย	4.01 มาก	4.40 มาก	4.48 มาก	2.67 ปานกลาง	4.17 มาก
มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับ จากกรมธรรม์	4.17 มาก	4.26 มาก	4.26 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก
บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อ ครบกำหนด	4.09 มาก	4.32 มาก	4.29 มาก	3.67 มาก	4.18 มาก
ความคุ้มครองที่หลากหลายของ กรมธรรม์	4.04 มาก	4.20 มาก	4.19 มาก	4.67 มากที่สุด	4.12 มาก
โดยรวม	4.08 มาก	4.29 มาก	4.31 มาก	3.75 มาก	4.17 มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ หย่าร้าง (4.31) รองลงมาคือสมรส (4.29) โสด (4.08) และหม้าย (3.75)

สถานภาพโสด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.17) รองลงมาคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.09) ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.04) และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.01)

สถานภาพสมรส ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.40) รองลงมาคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.32) มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.26) และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.20)

สถานภาพหย่าร้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.48) รองลงมาคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.29) มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.26) และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.19)

สถานภาพหม้าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.67) รองลงมาคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.00) มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.26) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (3.67) และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (2.67)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านราคา	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรส เสียชีวิต)	
เบี้ยประกันภัยเหมาะสม	3.88 มาก	3.99 มาก	4.10 มาก	4.33 มาก	3.94 มาก
เบี้ยประกันภัยราคาถูกลง	3.59 มาก	3.65 มาก	3.55 มาก	4.00 มาก	3.62 มาก
ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	3.74 มาก	3.83 มาก	3.81 มาก	3.67 มาก	3.78 มาก
โดยรวม	3.74 มาก	3.82 มาก	3.82 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ หม้าย (4.00) รองลงมาคือสมรส (3.82) หย่าร้าง (3.82) และโสด (3.74)

สถานภาพโสด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.88) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.74) และเบี้ยประกันภัยราคาถูกลง (3.59)

สถานภาพสมรส ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.99) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.83) และเบี้ยประกันภัยราคาถูกลง (3.65)

สถานภาพหย่าร้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (4.10) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.81) และเบี้ยประกันภัยราคาถูกลง (3.55)

สถานภาพหม้าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (4.33) รองลงมาคือ เบี้ยประกันภัยราคาถูกลง (4.00) และผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.67)

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านการส่งเสริมการขาย	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรส เสียชีวิต)	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์	4.13 มาก	4.16 มาก	4.03 มาก	4.67 มากที่สุด	4.14 มาก
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	4.09 มาก	4.18 มาก	4.19 มาก	3.67 มาก	4.12 มาก
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ	3.89 มาก	3.95 มาก	4.06 มาก	4.33 มาก	3.93 มาก
โดยรวม	4.03 มาก	4.10 มาก	4.10 มาก	4.22 มาก	4.06 มาก

จากตาราง 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ หม้าย (4.22) รองลงมาคือสมรส และหย่าร้าง (4.10) และโสด (4.03)

สถานภาพโสด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.13) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.09) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยในกรณีที่ไม่ประสบอุบัติเหตุใด ๆ (3.89)

สถานภาพสมรส ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.18) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.16) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยในกรณีที่ไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.95)

สถานภาพหย่าร้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.19) รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยในกรณีที่ไม่ประสบอุบัติเหตุใด ๆ (4.06) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.03)

สถานภาพหม้าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.67) รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยในกรณีที่ไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (4.33) และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (3.67)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านการจัดจำหน่าย	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรส เสียชีวิต)	
สำนักงานตัวแทนหรือสาขา ครอบคลุมทุกจังหวัด	3.75 มาก	3.94 มาก	4.13 มาก	3.00 ปานกลาง	3.84 มาก
สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ ใกล้แหล่งชุมชน	3.50 มาก	3.63 มาก	3.32 ปานกลาง	4.00 มาก	3.54 มาก
สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน	4.00 มาก	3.85 มาก	3.45 มาก	3.33 ปานกลาง	3.89 มาก
ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำ ประกันภัยแก่ท่าน	3.78 มาก	3.82 มาก	3.48 มาก	4.67 มากที่สุด	3.78 มาก
สามารถติดต่อสอบถามข้อมูล ทางโทรศัพท์ได้สะดวก	4.04 มาก	3.94 มาก	3.55 มาก	2.67 ปานกลาง	3.95 มาก
โดยรวม	3.81 มาก	3.84 มาก	3.59 มาก	3.53 มาก	3.80 มาก

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สมรส (3.84) รองลงมาคือโสด (3.81) หย่าร้าง (3.59) และ หม้าย (3.53)

สถานภาพโสด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (4.04) รองลงมาคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (4.00) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.78) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.75) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน(3.50)

สถานภาพสมรส ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดเท่ากันคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก และสำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.94) รองลงมาคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.85) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.82) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.63)

สถานภาพหย่าร้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ สำนักงานตัวแทน หรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (4.13) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ สะดวก (3.55) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.48) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.45) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.32)

สถานภาพหม้าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (4.67) รองลงมาคือ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (4.00) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.33) สำนักงานตัวแทนหรือ สาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.00) และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (2.67)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านกระบวนการ	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรส เสียชีวิต)	
ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ย ประกันภัยรถยนต์	3.97 มาก	3.86 มาก	4.26 มาก	4.33 มาก	3.96 มาก
ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์ รวดเร็ว	3.97 มาก	4.26 มาก	4.16 มาก	3.33 ปานกลาง	4.08 มาก
การออกให้บริการขณะลูกค้า ประสบเหตุรวดเร็ว	4.08 มาก	4.11 มาก	4.23 มาก	3.67 มาก	4.10 มาก
การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว	3.93 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก	4.67 มากที่สุด	3.92 มาก
โดยรวม	3.99 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ หย่าร้าง (4.15) รองลงมาคือสมรส (4.03) หม้าย (4.00) และ โสด (3.99)

สถานภาพโสด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.08) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ และระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว มีค่าเท่ากัน คือ (3.97) และ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.93)

สถานภาพสมรส ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.26) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.11) การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.88) และความเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.86)

สถานภาพหย่าร้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.26) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.23) ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.16) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.94)

สถานภาพหม้าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (4.67) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.33) การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (3.67) และระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (3.33)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านบุคลากร	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรส เสียชีวิต)	
พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแล เป็นอย่างดี	4.06 มาก	4.10 มาก	4.00 มาก	4.33 มาก	4.07 มาก
ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงาน ของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ รวดเร็ว	4.20 มาก	4.18 มาก	4.45 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก
ตัวแทนขายหรือพนักงานให้ คำแนะนำ และความรู้ในการทำ ประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี	3.63 มาก	3.84 มาก	4.19 มาก	4.33 มาก	3.76 มาก
ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและ พนักงานบริษัทฯ	3.77 มาก	3.92 มาก	3.84 มาก	3.67 มาก	3.83 มาก
โดยรวม	3.92 มาก	4.01 มาก	4.12 มาก	4.08 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ หย่าร้าง (4.12) รองลงมาคือหม้าย (4.08) สมรส (4.01) และ โสด (3.92)

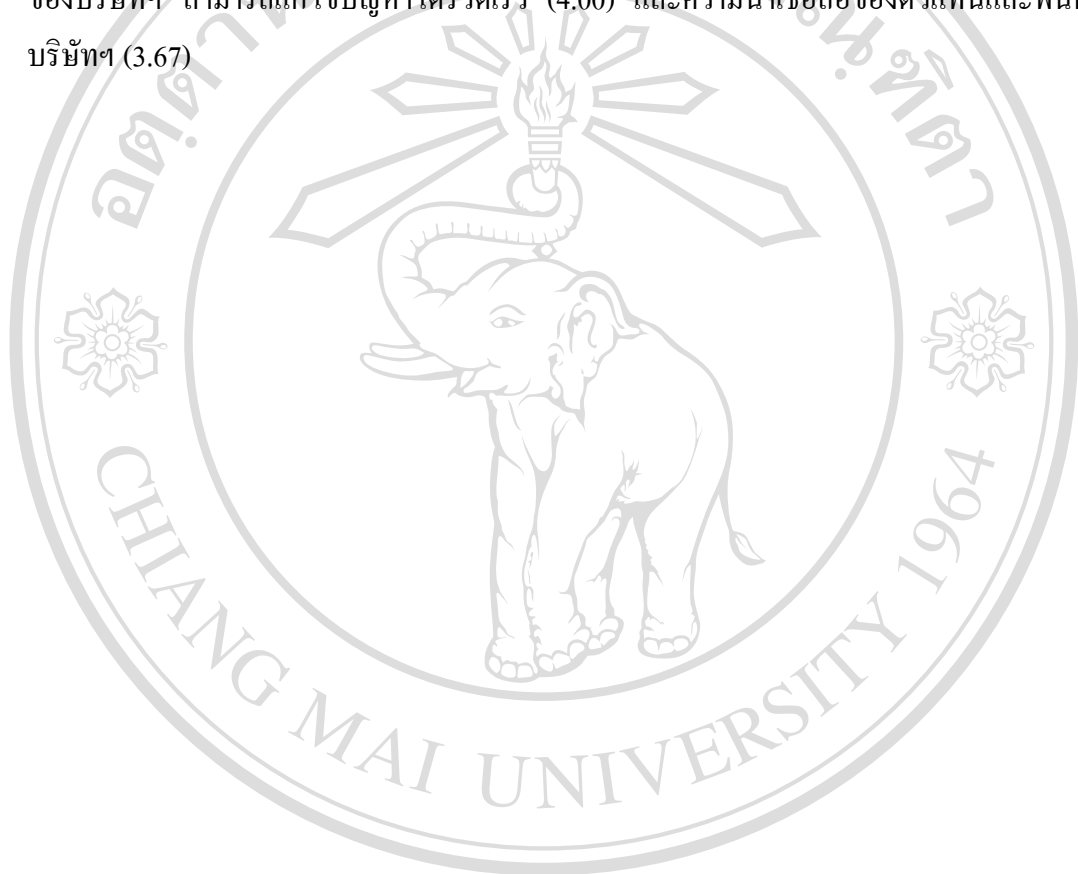
สถานภาพโสด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหาพนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.20) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.06) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.77) และ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.63)

สถานภาพสมรส ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.18) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.10) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.92) และ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.84)

สถานภาพหย่าร้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.45) รองลงมาคือ ตัวแทนขายหรือ

พนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (4.19) พนักงานหรือ
ตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.00) และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.84)

สถานภาพหมาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ พนักงานหรือ
ตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี และตัวแทนชายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำ
ประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี มีค่าเท่ากันคือ (4.33) รองลงมาคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงาน
ของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.00) และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงาน
บริษัทฯ (3.67)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านกายภาพ	สถานภาพ				ค่าเฉลี่ย แปลผล
	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย(คู่สมรส เสียชีวิต)	
บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ	3.96 มาก	3.92 มาก	3.90 มาก	4.33 มาก	3.95 มาก
สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	3.81 มาก	3.89 มาก	4.39 มาก	4.33 มาก	3.89 มาก
สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น	4.00 มาก	4.02 มาก	4.16 มาก	3.67 มาก	4.02 มาก
โดยรวม	3.92 มาก	3.94 มาก	4.15 มาก	4.11 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ หย่าร้าง (4.15) รองลงมาคือหม้าย (4.11) สมรส (3.94) และ โสด (3.92)

สถานภาพโสด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.00) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.96) และสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.81)

สถานภาพสมรส ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.02) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.92) และสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.89)

สถานภาพหย่าร้าง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (4.39) รองลงมาคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.16) และบริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.90)

สถานภาพหม้าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับและสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากันคือ (4.33) รองลงมาคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.67)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	อาชีพ						ค่าเฉลี่ยแปลผล
	เจ้าของกิจการ	ข้าราชการ	พนักงานบริษัท	พนักงานงานรัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพอิสระ	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.15 มาก	4.23 มาก	4.23 มาก	4.06 มาก	3.95 มาก	3.81 มาก	4.17 มาก
ด้านราคา	3.96 มาก	3.77 มาก	3.81 มาก	3.60 มาก	4.13 มาก	3.33 ปานกลาง	3.78 มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.66 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก	3.73 มาก	4.08 มาก	3.75 มาก	3.80 มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.23 มาก	4.03 มาก	4.14 มาก	3.95 มาก	3.73 มาก	3.08 ปานกลาง	4.06 มาก
ด้านกระบวนการ	4.11 มาก	4.04 มาก	4.01 มาก	3.95 มาก	3.90 มาก	3.38 ปานกลาง	4.01 มาก
ด้านบุคลากร	3.91 มาก	4.07 มาก	4.09 มาก	3.80 มาก	3.80 มาก	3.06 ปานกลาง	3.97 มาก
ด้านกายภาพ	3.86 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก	3.90 มาก	3.67 มาก	3.25 ปานกลาง	3.95 มาก
โดยรวม	3.98 มาก	3.99 มาก	4.02 มาก	3.84 มาก	3.87 มาก	3.59 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.66

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านการ

ส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.89 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักวิจัยทางรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขายและด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.95 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.73 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.73 และด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.33 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.25 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.08 และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.06

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพ อิสระ	
ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ ของบริษัทประกันภัย	4.01 มาก	4.33 มาก	4.15 มาก	4.16 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	4.17 มาก
มาตรฐานความคุ้มครองที่ ได้รับจากกรมธรรม์	4.20 มาก	4.20 มาก	4.35 มาก	4.08 มาก	4.20 มาก	3.75 มาก	4.21 มาก
บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ เมื่อครบกำหนด	4.19 มาก	4.24 มาก	4.30 มาก	4.01 มาก	4.20 มาก	3.50 มาก	4.18 มาก
ความคุ้มครองที่หลากหลาย ของกรมธรรม์	4.20 มาก	4.17 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	4.12 มาก
โดยรวม	4.15 มาก	4.23 มาก	4.23 มาก	4.06 มาก	3.95 มาก	3.81 มาก	4.17 มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ข้าราชการและพนักงานบริษัท(4.23) รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ (4.15) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (4.06) เกษตรกร (3.95) และ อาชีพอิสระ (3.81)

เจ้าของกิจการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์มีค่าเท่ากันคือ(4.20) รองลงมาคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.19) และความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.01)

ข้าราชการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย(4.33) รองลงมาคือ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.24) มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.20) และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.17)

พนักงานบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.35) รองลงมาคือบริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.30) ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.15) และ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.13)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.16) รองลงมาคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.08) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.01) และ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.00)

เกษตรกร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ และ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด เท่ากัน คือ (4.20) รองลงมาคือ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (3.80) และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย(3.60)

อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.00) รองลงมาคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (3.75) และ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (3.50)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เจ้า ของ กิจการ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พนักงาน งาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพ อิสระ	
เบ้ยประกันภัย เหมาะสม	4.26 มาก	3.97 มาก	3.85 มาก	3.78 มาก	4.40 มาก	3.00 ปานกลาง	3.94 มาก
เบ้ยประกันภัยราคา ถูก	3.82 มาก	3.60 มาก	3.68 มาก	3.39 ปานกลาง	4.20 มาก	3.00 ปานกลาง	3.62 มาก
ผ่อนชำระค่าเบ้ย ประกันภัยได้	3.81 มาก	3.75 มาก	3.89 มาก	3.63 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก
โดยรวม	3.96 มาก	3.77 มาก	3.81 มาก	3.60 มาก	4.13 มาก	3.33 ปานกลาง	3.78 มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เกษตรกร (4.13) รองลงมาคือเจ้าของกิจการ (3.96) พนักงานบริษัท (3.81) ข้าราชการ (3.77) และพนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.60) และอยู่ในระดับปานกลาง คือ อาชีพอิสระ (3.33)

เจ้าของกิจการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (4.26) รองลงมาคือ เบ้ยประกันภัยราคาถูก (3.82) และผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.81)

ข้าราชการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (3.97) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.75) และเบ้ยประกันภัยราคาถูก (3.60)

พนักงานบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.89) รองลงมาคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (3.85) และเบ้ยประกันภัยราคาถูก (3.68)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (3.78) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.63) และเบ้ยประกันภัยราคาถูก (3.39)

เกษตรกร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (4.40) รองลงมาคือ เบ้ยประกันภัยราคาถูก (4.20) และผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.80)

อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกัน
ภัยได้ (4.00) รองลงมาเท่ากันคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.00) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพ อิสระ	
สำนักงานตัวแทนหรือ สาขาครอบคลุมทุก จังหวัด	3.78 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก	3.86 มาก	3.80 มาก	3.50 มาก	3.84 มาก
สำนักงานติดต่อได้ สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่ง ชุมชน	3.51 มาก	3.59 มาก	3.57 มาก	3.37 ปานกลาง	4.40 มาก	4.50 มากที่สุด	3.54 มาก
สำนักงานเปิดให้บริการ ทุกวัน	3.46 มาก	3.99 มาก	3.99 มาก	4.05 มาก	3.60 มาก	3.25 ปานกลาง	3.89 มาก
ตัวแทนของบริษัทฯ มา พบและแนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการทำ ประกันภัยแก่ท่าน	3.93 มาก	3.83 มาก	3.92 มาก	3.46 มาก	4.20 มาก	3.25 ปานกลาง	3.78 มาก
สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	3.62 มาก	3.93 มาก	4.16 มาก	3.93 มาก	4.40 มาก	4.25 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.66 มาก	3.85 มาก	3.89 มาก	3.73 มาก	4.08 มาก	3.75 มาก	3.80 มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เกษตรกร (4.08) รองลงมาคือพนักงานบริษัท (3.89) ข้าราชการ (3.85) อาชีพอิสระ (3.75) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.73) และ เจ้าของกิจการ (3.66)

เจ้าของกิจการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.93) รองลงมาคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.78) สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (3.62) สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.51) และสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.46)

ข้าราชการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน(3.99) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (3.93) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.88) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.83) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.59)

พนักงานบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (4.16) รองลงมาคือสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.99) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.92) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.82) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.57)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (4.05) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (3.93) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.86) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.46) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.37)

เกษตรกร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดเท่ากันคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (4.40) รองลงมาคือ ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (4.20) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.80) และ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.60)

อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (4.50) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (4.25) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.50) และ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน และตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่านเท่ากัน (3.25)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการขาย	อาชีพ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพ อิสระ	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์	4.35 มาก	4.11 มาก	4.12 มาก	4.08 มาก	4.60 มากที่สุด	2.50 ปานกลาง	4.14 มาก
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	4.31 มาก	4.03 มาก	4.07 มาก	4.18 มาก	3.80 มาก	3.50 มาก	4.12 มาก
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ	4.03 มาก	3.94 มาก	4.23 มาก	3.58 มาก	2.80 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.93 มาก
โดยรวม	4.23 มาก	4.03 มาก	4.14 มาก	3.95 มาก	3.73 มาก	3.08 ปานกลาง	4.06 มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าของกิจการ (4.23) รองลงมาคือ พนักงานบริษัท (4.14) ข้าราชการ (4.03) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.95) เกษตรกร (3.73) และอยู่ในระดับปานกลาง คือ อาชีพอิสระ (3.08)

เจ้าของกิจการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.35) รองลงมาคือมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.31) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใด ๆ (4.03)

ข้าราชการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.11) รองลงมาคือมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.03) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใด ๆ (3.94)

พนักงานบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (4.23) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.12) และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.07)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.18) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.08) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.58)

เกษตรกร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.60) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (3.80) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (2.80)

อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (3.50) รองลงมาคือ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.25) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (2.50)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พนักงาน งาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพ อิสระ	
ความรวดเร็วในการ ตรวจสอบเบี้ยประกันภัย รถยนต์	4.15 มาก	3.94 มาก	3.94 มาก	3.89 มาก	3.40 ปานกลาง	3.50 มาก	3.96 มาก
ระยะเวลาในการส่งมอบ กรมธรรม์รวดเร็ว	4.08 มาก	4.18 มาก	4.06 มาก	4.03 มาก	3.60 มาก	3.75 มาก	4.08 มาก
การออกให้บริการขณะ ลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว	4.14 มาก	4.08 มาก	4.10 มาก	4.11 มาก	4.40 มาก	3.00 ปานกลาง	4.10 มาก
การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว	4.09 มาก	3.96 มาก	3.92 มาก	3.76 มาก	4.20 มาก	3.25 ปานกลาง	3.92 มาก
โดยรวม	4.11 มาก	4.04 มาก	4.01 มาก	3.95 มาก	3.90 มาก	3.38 ปานกลาง	4.01 มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าของกิจการ (4.11) รองลงมาคือข้าราชการ (4.04) พนักงานบริษัท (4.01) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.95) เกษตรกร (3.90) และระดับปานกลาง คืออาชีพอิสระ (3.38)

เจ้าของกิจการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.15) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว(4.14) การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (4.09) และระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.08)

ข้าราชการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.18) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.08) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.96) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.94)

พนักงานบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.10) รองลงมาคือระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.06) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.94) และ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.92)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการ ขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.11) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.03) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.89) และ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.76)

เกษตรกร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้า ประสบเหตุรวดเร็ว (4.40) รองลงมาคือ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (4.20) ระยะเวลาในการส่งมอบ กรมธรรม์รวดเร็ว (3.60) และความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.40)

อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบ กรมธรรม์รวดเร็ว (3.75) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.50) การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.25) และ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (3.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	อาชีพ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพ อิสระ	
พนักงาน หรือตัวแทน ให้การดูแลเป็นอย่างดี	3.88 มาก	4.14 มาก	4.24 มาก	4.01 มาก	3.60 มาก	3.25 ปานกลาง	4.07 มาก
ในกรณีที่ท่านประสบ ปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไข ปัญหาได้รวดเร็ว	4.03 มาก	4.25 มาก	4.44 มาก	4.14 มาก	4.20 มาก	2.50 น้อย	4.21 มาก
ตัวแทนขายหรือ พนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำ ประกันภัยรถยนต์เป็น อย่างดี	3.89 มาก	3.89 มาก	3.83 มาก	3.46 มาก	3.60 มาก	3.00 ปานกลาง	3.76 มาก
ความน่าเชื่อถือของ ตัวแทนและพนักงาน บริษัทฯ	3.84 มาก	4.02 มาก	3.86 มาก	3.59 มาก	3.80 มาก	3.50 มาก	3.83 มาก
โดยรวม	3.91 มาก	4.07 มาก	4.09 มาก	3.80 มาก	3.80 มาก	3.06 ปานกลาง	3.97 มาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานบริษัท (4.09) รองลงมาคือข้าราชการ (4.07) เจ้าของกิจการ (3.91) พนักงานรัฐวิสาหกิจและเกษตรกร มีค่าเท่ากันคือ (3.80) และระดับปานกลาง คืออาชีพอิสระ (3.06)

เจ้าของกิจการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.03) รองลงมาคือ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.89) พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.88) และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.84)

ข้าราชการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้รวดเร็ว (4.25) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.14) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (4.02) และตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.89)

พนักงานบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้รวดเร็ว (4.44) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.24) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.86) และตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.83)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้รวดเร็ว (4.14) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.01) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.59) และตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.46)

เกษตรกร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้รวดเร็ว (4.20) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.80) และพนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดีและตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี มีค่าเท่ากันคือ (3.60)

อาชีพอิสระ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.50) รองลงมาคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.25) ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.00) และ ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาคืบคลานได้รวดเร็ว (2.50)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกายภาพ	อาชีพ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เจ้าของ กิจการ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อาชีพ อิสระ	
บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ	3.92 มาก	4.02 มาก	4.12 มาก	3.75 มาก	3.40 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.95 มาก
สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	3.85 มาก	3.90 มาก	3.87 มาก	4.00 มาก	3.60 มาก	2.75 ปานกลาง	3.89 มาก
สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น	3.81 มาก	4.09 มาก	4.16 มาก	3.95 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก	4.02 มาก
โดยรวม	3.86 มาก	4.00 มาก	4.05 มาก	3.90 มาก	3.67 มาก	3.25 ปานกลาง	3.95 มาก

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานบริษัท (4.05) รองลงมาคือข้าราชการ (4.00) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (3.90) เจ้าของกิจการ (3.86) เกษตรกร (3.67) และระดับปานกลาง คืออาชีพอิสระ (3.25)

เจ้าของกิจการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.92) รองลงมาคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.85) และสำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.81)

ข้าราชการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.09) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (4.02) และสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.90)

พนักงานบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.16) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (4.12) และสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.87)

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (4.00) รองลงมาคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.95) และบริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.75)

เกษตรกร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.00) รองลงมาคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.60) และบริษัท ๆ ที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.40)

อาชีพอิสระปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.75) รองลงมาคือ บริษัท ๆ ที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.25) และสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (2.75)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยแปลผล
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.13 มาก	4.14 มาก	4.19 มาก	4.24 มาก	4.16 มาก	3.43 ปานกลาง	4.17 มาก
ด้านราคา	3.83 มาก	3.65 มาก	3.85 มาก	3.81 มาก	3.77 มาก	3.17 ปานกลาง	3.78 มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.80 มาก	3.55 มาก	3.79 มาก	3.83 มาก	3.87 มาก	3.34 ปานกลาง	3.80 มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.33 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก	4.14 มาก	3.60 มาก	4.06 มาก
ด้านกระบวนการ	4.25 มาก	3.82 มาก	3.94 มาก	4.13 มาก	4.06 มาก	3.43 ปานกลาง	4.01 มาก
ด้านบุคลากร	4.00 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	4.10 มาก	3.96 มาก	3.53 มาก	3.97 มาก
ด้านกายภาพ	3.83 มาก	4.20 มาก	4.06 มาก	3.95 มาก	3.83 มาก	3.93 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	4.03 มาก	3.87 มาก	3.95 มาก	4.01 มาก	3.96 มาก	3.49 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านราคาและด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83 และ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.92

ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.65 และด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญต่อบังคับจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.79

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ให้ความสำคัญต่อบังคับจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการส่งเสริมการขายและด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.10 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อบังคับจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อบังคับจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.93รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.60 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.53 และด้านกระบวนการและด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.43 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.34 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.17

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	4.12 มาก	4.25 มาก	4.28 มาก	3.20 ปานกลาง	4.17 มาก
มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์	4.50 มากที่สุด	4.36 มาก	4.13 มาก	4.28 มาก	4.22 มาก	3.50 มาก	4.21 มาก
บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด	4.50 มากที่สุด	3.89 มาก	4.23 มาก	4.28 มาก	4.18 มาก	3.30 ปานกลาง	4.18 มาก
ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์	4.50 มากที่สุด	4.32 มาก	4.27 มาก	4.14 มาก	3.96 มาก	3.70 มาก	4.12 มาก
โดยรวม	4.13 มาก	4.14 มาก	4.19 มาก	4.24 มาก	4.16 มาก	3.43 มาก	4.17 มาก

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ อาชีวศึกษา/อนุปริญญา (4.24) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (4.19) ปริญญาตรี (4.16) มัธยมศึกษาตอนต้น (4.14) ประถมศึกษา (4.13) และ สูงกว่าปริญญาตรี (3.43)

ระดับประถมศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนดและ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์มีค่าเท่ากัน คือ (4.50) รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (3.00)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.36) รองลงมาคือ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์

(4.32) ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.00) และ บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (3.89)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.27) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.23) มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.13) และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.12)

ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ และบริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.28) รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.25) และ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.14)

ระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.28) รองลงมาคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.22) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.18) และ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (3.96)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (3.70) รองลงมาคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (3.50) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (3.30) และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (3.20)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
เบี้ยประกันภัย เหมาะสม	4.50 มากที่สุด	3.89 มาก	3.94 มาก	4.07 มาก	3.90 มาก	3.10 ปานกลาง	3.94 มาก
เบี้ยประกันภัยราคา ถูก	3.00 ปานกลาง	3.57 มาก	3.80 มาก	3.71 มาก	3.45 มาก	3.40 ปานกลาง	3.62 มาก
ผ่อนชำระค่าเบี้ย ประกันภัยได้	4.00 มาก	3.50 มาก	3.80 มาก	3.64 มาก	3.98 มาก	3.00 ปานกลาง	3.78 มาก
โดยรวม	3.83 มาก	3.65 มาก	3.85 มาก	3.81 มาก	3.77 มาก	3.17 ปานกลาง	3.78 มาก

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (3.85) รองลงมาคือประถมศึกษา (3.83) อาชีวศึกษา/อนุปริญญา (3.81) ปริญญาตรี (3.77) และมัธยมศึกษาตอนต้น (3.65) และอยู่ในระดับปานกลาง คือ สูงกว่าปริญญาตรี (3.17)

ระดับประถมศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (4.50) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (4.00) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.00)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.89) รองลงมาคือ เบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.57) และผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.50)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.94) รองลงมาเท่ากันคือ เบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.80) และผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.80)

ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (4.07) รองลงมาคือ เบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.71) และผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.64)

ระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.98) รองลงมาคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.90) และเบี้ยประกันภัยราคาถูกลง (3.45)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยราคาถูกลง (3.40) รองลงมาคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.10) และผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
สำนักงานตัวแทนหรือ สาขาครอบคลุมทุก จังหวัด	4.50 มากที่สุด	3.54 มาก	3.74 มาก	3.94 มาก	3.88 มาก	3.60 มาก	3.84 มาก
สำนักงานติดต่อได้ สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่ง ชุมชน	3.50 มาก	3.32 ปานกลาง	3.47 มาก	3.56 มาก	3.62 มาก	3.50 มาก	3.54 มาก
สำนักงานเปิดให้บริการ ทุกวัน	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก	4.04 มาก	2.90 ปานกลาง	3.89 มาก
ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการทำประกันภัย แก่ท่าน	4.50 มากที่สุด	3.75 มาก	3.72 มาก	3.90 มาก	3.77 มาก	3.20 ปานกลาง	3.78 มาก
สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	3.50 มาก	3.64 มาก	4.12 มาก	3.80 มาก	4.04 มาก	3.50 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.80 มาก	3.55 มาก	3.79 มาก	3.83 มาก	3.87 มาก	3.34 ปานกลาง	3.80 มาก

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ปริญญาตรี (3.87) รองลงมาคืออาชีวศึกษา/อนุปริญญา (3.83) ประถมศึกษา (3.80) มัธยมศึกษาตอนปลาย (3.79) มัธยมศึกษาตอนต้น (3.55) และระดับปานกลาง คือ สูงกว่าปริญญาตรี (3.34)

ระดับประถมศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด คือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด และตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน มีค่าเท่ากันคือ(4.50) รองลงมาคือ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่ง

ชุมชนและสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเท่ากับ คือ (3.50) และสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.00)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.75) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (3.64) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.54) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.50) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.32)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (4.12) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.88) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.74) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.72) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.47)

ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด และสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน มีค่าเท่ากับ คือ (3.94) รองลงมาคือ ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.90) สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (3.80) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.56)

ระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเท่ากับคือ (4.04) รองลงมาคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.88) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.77) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.62)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.60) รองลงมาคือ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเท่ากับคือ (3.50) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.20) และสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (2.90)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการขาย	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์	5.00 มากที่สุด	3.79 มาก	4.10 มาก	4.18 มาก	4.22 มาก	3.70 มาก	4.14 มาก
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	4.50 มากที่สุด	3.96 มาก	4.03 มาก	4.29 มาก	4.13 มาก	3.40 ปานกลาง	4.12 มาก
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ	3.50 มาก	4.00 มาก	3.87 มาก	3.83 มาก	4.07 มาก	3.70 มาก	3.93 มาก
โดยรวม	4.33 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก	4.14 มาก	3.60 มาก	4.06 มาก

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ประถมศึกษา (4.33) รองลงมาคือ ปริญญาตรี (4.14) อาชีวศึกษา/อนุปริญญา (4.10) มัธยมศึกษาตอนปลาย (4.00) มัธยมศึกษาตอนต้น (3.92) และสูงกว่าปริญญาตรี (3.60)

ระดับประถมศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (5.00) รองลงมาคือมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.50) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.50)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ได้รับ ส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (4.00) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่า เบี้ยประกันภัย (3.96) และมีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำ ประกันภัยรถยนต์ (3.79)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.10) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.03) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.87)

ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วน ลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.29) รองลงมาคือ มีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อ การตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.18) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.83)

ระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.22) รองลงมาคือ มีส่วน ลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.13) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุ ใดๆ (4.07)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดเท่ากันคือ มีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (3.70) และ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.70) รองลงมาคือ เบี้ย ประกันภัยเหมาะสม (3.40)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย	อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
ความรวดเร็วในการ ตรวจสอบเบี้ย ประกันภัยรถยนต์	4.50 มากที่สุด	3.82 มาก	3.86 มาก	4.01 มาก	4.07 มาก	3.00 ปานกลาง	3.96 มาก
ระยะเวลาในการส่ง มอบกรมธรรม์รวดเร็ว	4.50 มากที่สุด	3.82 มาก	4.06 มาก	4.17 มาก	4.10 มาก	3.60 มาก	4.08 มาก
การออกให้บริการขณะ ลูกค้าประสบเหตุ รวดเร็ว	4.00 มาก	3.89 มาก	3.98 มาก	4.26 มาก	4.16 มาก	3.30 ปานกลาง	4.10 มาก
การจ่ายสินไหมที่ รวดเร็ว	4.00 มาก	3.75 มาก	3.86 มาก	4.07 มาก	3.89 มาก	3.80 มาก	3.92 มาก
โดยรวม	4.25 มาก	3.82 มาก	3.94 มาก	4.13 มาก	4.06 มาก	3.43 มาก	4.01 มาก

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ประถมศึกษา (4.25) รองลงมาคือ อาชีวศึกษา/อนุปริญญา (4.13) ปริญญาตรี (4.06) มัธยมศึกษาตอนปลาย (3.94) มัธยมศึกษาตอนต้น (3.82) และ สูงกว่าปริญญาตรี (3.43)

ระดับประถมศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์และระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว มีค่าเท่ากัน คือ (4.50) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็วและการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว มีค่าเท่ากัน คือ (4.00)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (3.89) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์และระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว มีค่าเท่ากัน คือ (3.82) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.75)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.06) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (3.98) และความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว มีค่าเท่ากัน คือ (3.86)

ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.26) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.17) การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (4.07) และความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.01)

ระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.16) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.10) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.07) และ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.89)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.80) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (3.60) การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (3.30) และความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.00)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย	อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
พนักงานหรือตัวแทน ให้การดูแลเป็นอย่างดี	4.00 มาก	3.96 มาก	3.98 มาก	4.14 มาก	4.16 มาก	3.40 ปานกลาง	4.07 มาก
ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ รวดเร็ว	4.00 มาก	3.82 มาก	4.10 มาก	4.42 มาก	4.30 มาก	3.10 ปานกลาง	4.21 มาก
ตัวแทนชายหรือ พนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำ ประกันภัยรถยนต์เป็น อย่างดี	4.50 มากที่สุด	3.89 มาก	3.68 มาก	3.94 มาก	3.62 มาก	3.80 มาก	3.76 มาก
ความน่าเชื่อถือของ ตัวแทนและพนักงาน บริษัทฯ	3.50 มาก	3.75 มาก	3.88 มาก	3.91 มาก	3.75 มาก	3.80 มาก	3.83 มาก
โดยรวม	4.00 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	4.10 มาก	3.96 มาก	3.53 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อาชีวศึกษา/อนุปริญญา (4.10) รองลงมาคือประถมศึกษา (4.00) ปริญญาตรี (3.96) มัธยมศึกษาตอนปลาย (3.91) มัธยมศึกษาตอนต้น (3.86) และ สูงกว่าปริญญาตรี (3.53)

ระดับประถมศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ตัวแทนชายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (4.50) รองลงมาคือพนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดีและในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ

สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว มีค่าเท่ากับ คือ (4.00) และ ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.50)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.96) รองลงมาคือ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และ ความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.89) ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (3.82) และ ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.75)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.10) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.98) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.88) และ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.68)

ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.42) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.14) ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.94) และ ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.91)

ระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.30) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.16) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.75) และ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี (3.62)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดีและความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.80) รองลงมาคือ พนักงานหรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.40) และในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (3.10)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกายภาพ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย	อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
บริษัทที่มีชื่อเสียงดี และเป็นที่ยอมรับ	3.50 มาก	4.04 มาก	4.07 มาก	3.96 มาก	3.84 มาก	3.90 มาก	3.95 มาก
สำนักงาน หรือ สาขา มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.00 มาก	4.32 มาก	3.86 มาก	3.81 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก
สำนักงานตกแต่งได้ สวยงาม มีความโดดเด่น	4.00 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก	4.06 มาก	3.76 มาก	3.90 มาก	4.02 มาก
โดยรวม	3.83 มาก	4.20 มาก	4.06 มาก	3.95 มาก	3.83 มาก	3.93 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มัธยมศึกษาตอนต้น (4.20) รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย (4.06) อาชีวศึกษา/อนุปริญญา (3.95) สูงกว่าปริญญาตรี (3.93) และ ประถมศึกษา และ ปริญญาตรี มีค่าเท่ากันคือ (3.83)

ระดับประถมศึกษา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ และสำนักงาน หรือ สาขาที่มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีค่าเท่ากันคือ (4.00) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.50)

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน หรือสาขาที่มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (4.32) รองลงมาคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.25) และ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (4.04)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.25) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (4.07) และ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.86)

ระดับอาชีวศึกษา/อนุปริญญา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน ตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.06) รองลงมาคือ บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.96) และ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.81)

ระดับปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.88) รองลงมาคือ บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.84) และ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.76)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (4.00) รองลงมาคือ บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ และ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น มีค่าเท่ากันคือ (3.90)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยแปลผล
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.16 มาก	4.16 มาก	4.10 มาก	4.28 มาก	4.14 มาก	4.17 มาก
ด้านราคา	3.86 มาก	3.78 มาก	3.76 มาก	3.84 มาก	3.56 มาก	3.78 มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.83 มาก	3.78 มาก	3.73 มาก	3.76 มาก	3.95 มาก	3.80 มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.03 มาก	4.08 มาก	3.86 มาก	4.24 มาก	4.18 มาก	4.06 มาก
ด้านกระบวนการ	4.08 มาก	4.02 มาก	3.94 มาก	4.03 มาก	3.99 มาก	4.01 มาก
ด้านบุคลากร	3.93 มาก	3.98 มาก	3.82 มาก	4.15 มาก	3.95 มาก	3.97 มาก
ด้านกายภาพ	3.94 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก	4.08 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.96 มาก	3.97 มาก	3.84 มาก	4.05 มาก	3.95 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย มี

ค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านราคา และ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการจัดจำหน่ายและด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
ความมีชื่อเสียงและ น่าเชื่อถือของบริษัท ประกันภัย	4.10 มาก	4.02 มาก	4.07 มาก	4.48 มาก	4.18 มาก	4.17 มาก
มาตรฐานความคุ้มครอง ที่ได้รับจากกรมธรรม์	4.15 มาก	4.29 มาก	4.14 มาก	4.27 มาก	4.20 มาก	4.21 มาก
บริการเดือนต่ออายุ กรมธรรม์เมื่อครบกำหนด	4.26 มาก	4.15 มาก	4.09 มาก	4.27 มาก	4.12 มาก	4.18 มาก
ความคุ้มครองที่ หลากหลายของกรมธรรม์	4.14 มาก	4.17 มาก	4.10 มาก	4.09 มาก	4.06 มาก	4.12 มาก
โดยรวม	4.16 มาก	4.16 มาก	4.10 มาก	4.28 มาก	4.14 มาก	4.17 มาก

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ รายได้ 25,001 – 30,000 บาท อยู่ที่ (4.28) รองลงมาคือรายได้ 10,000 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท เท่ากัน คือ (4.16) , มากกว่า 30,000 บาท (4.14) และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท (4.10)

ระดับรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ บริการเดือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.26) รองลงมาคือมาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.15) ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.14) และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.10)

ระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.29) รองลงมาคือความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.17) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.15) และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.02)

ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.14) รองลงมาคือความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.10) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.09) และ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.07)

ระดับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.48) รองลงมาคือมาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ และบริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด มีค่าเท่ากันคือ (4.27) และ ความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.09)

ระดับรายได้ได้มากกว่า 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ (4.20) รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย (4.18) บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด (4.12) และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ (4.06)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
เบ้ยประกันภัยเหมาะสม	3.90 มาก	4.01 มาก	3.90 มาก	4.13 มาก	3.69 มาก	3.94 มาก
เบ้ยประกันภัยราคาถูก	3.84 มาก	3.59 มาก	3.64 มาก	3.48 มาก	3.43 มาก	3.62 มาก
ผ่อนชำระค่าเบ้ย ประกันภัยได้	3.85 มาก	3.74 มาก	3.73 มาก	3.91 มาก	3.57 มาก	3.78 มาก
โดยรวม	3.86 มาก	3.78 มาก	3.76 มาก	3.84 มาก	3.56 มาก	3.78 มาก

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ รายได้ 10,000 – 15,000 บาท (3.86) รองลงมาคือรายได้ 25,001 – 30,000 บาท (3.84) รายได้ 15,001 – 20,000 บาท (3.78) รายได้ 20,001 – 25,000 บาท (3.76) และรายได้มากกว่า 30,000 บาท (3.56)

ระดับรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (3.90) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.85) และเบ้ยประกันภัยราคาถูก (3.84)

ระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (4.01) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.74) และเบ้ยประกันภัยราคาถูก (3.59)

ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบ้ยประกันภัยเหมาะสม (3.90) รองลงมาคือ ผ่อนชำระค่าเบ้ยประกันภัยได้ (3.73) และเบ้ยประกันภัยราคาถูก (3.64)

ระดับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (4.13) รองลงมาคือ ฟ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.91) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.48)

ระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม (3.69) รองลงมาคือ ฟ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ (3.57) และเบี้ยประกันภัยราคาถูก (3.43)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
สำนักงานตัวแทนหรือสาขา ครอบคลุมทุกจังหวัด	3.81 มาก	3.80 มาก	3.51 มาก	4.08 มาก	4.10 มาก	3.84 มาก
สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ ใกล้แหล่งชุมชน	3.58 มาก	3.70 มาก	3.43 มาก	3.39 ปานกลาง	3.59 มาก	3.54 มาก
สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน	4.15 มาก	3.77 มาก	3.91 มาก	3.71 มาก	3.90 มาก	3.89 มาก
ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำ ประกันภัยแก่ท่าน	3.72 มาก	3.76 มาก	3.74 มาก	3.82 มาก	3.96 มาก	3.78 มาก
สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทาง โทรศัพท์ได้สะดวก	3.87 มาก	3.90 มาก	4.06 มาก	3.78 มาก	4.22 มาก	3.95 มาก
โดยรวม	3.83 มาก	3.78 มาก	3.73 มาก	3.76 มาก	3.95 มาก	3.80 มาก

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ รายได้มากกว่า 30,000 บาท (3.95) รองลงมาคือ รายได้ 10,000 – 15,000 บาท (3.83) , รายได้ 15,001 – 20,000 บาท (3.78) , รายได้ 25,001 – 30,000 บาท (3.76) และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท (3.73)

ระดับรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (4.15) รองลงมาคือสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก (3.87) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.81) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.72) และ สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.58)

ระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (3.90) รองลงมาคือสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.77) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.76) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.70)

ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (4.06) รองลงมาคือ สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.91) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.74) สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (3.51) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.43)

ระดับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (4.08) รองลงมาคือ ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.82) สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (3.78) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.71) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.39)

ระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (4.22) รองลงมาคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด (4.10) ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ท่าน (3.96) สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน (3.90) และสำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (3.59)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการขาย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	10,000 บาท	15,001 บาท	20,001 บาท	25,001 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์	4.12 มาก	4.24 มาก	3.93 มาก	4.25 มาก	4.16 มาก	4.14 มาก
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	4.06 มาก	4.03 มาก	4.02 มาก	4.38 มาก	4.16 มาก	4.12 มาก
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ	3.90 มาก	3.95 มาก	3.62 มาก	4.08 มาก	4.22 มาก	3.93 มาก
โดยรวม	4.03 มาก	4.08 มาก	3.86 มาก	4.24 มาก	4.18 มาก	4.06 มาก

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ รายได้ 25,001 – 30,000 บาท (4.24) รองลงมาคือ รายได้มากกว่า 30,000 บาท (4.18) รายได้ 15,001 – 20,000 บาท (4.08) รายได้ 10,000 – 15,000 บาท (4.03) และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท (3.86)

ระดับรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.12) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.06) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.90)

ระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.24) รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.03) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.95)

ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.02) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (3.93) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (3.62)

ระดับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.38) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.25) และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (4.08)

ระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ (4.22) รองลงมาเท่ากันคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ (4.16) และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย (4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	10,000 บาท	15,001 บาท	20,001 บาท	25,001 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์	4.07 มาก	4.08 มาก	3.69 มาก	4.14 มาก	3.71 มาก	3.96 มาก
ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว	4.10 มาก	4.05 มาก	4.12 มาก	3.97 มาก	4.20 มาก	4.08 มาก
การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว	4.34 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก	4.10 มาก
การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว	3.81 มาก	3.94 มาก	3.84 มาก	4.06 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก
โดยรวม	4.08 มาก	4.02 มาก	3.94 มาก	4.03 มาก	3.99 มาก	4.01 มาก

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ รายได้ 10,000 – 15,000 บาท (4.08) รองลงมาคือรายได้ 25,001 – 30,000 บาท (4.03), รายได้ 15,001 – 20,000 บาท (4.02), รายได้มากกว่า 30,000 บาท (3.99), และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท (3.94)

ระดับรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือการออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.34) รองลงมาคือระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.10) ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.07) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.81)

ระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.08) รองลงมาคือระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.05) การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว (4.00) และการจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.94)

ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.12) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้า ประสบเหตุรวดเร็ว (4.10) การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (3.84) และความรวดเร็วในการตรวจสอบ เบี้ยประกันภัยรถยนต์ (3.69)

ระดับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ความ รวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (4.14) รองลงมาคือ การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (4.06) ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (3.97) และการออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุ รวดเร็ว (3.96)

ระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงที่สุดคือ ระยะเวลา ในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว (4.20) รองลงมาคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุ รวดเร็ว (4.04) การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว (4.00) และความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันภัย รถยนต์ (3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
พนักงาน หรือตัวแทน ให้การดูแลเป็นอย่างดี	4.14 มาก	4.10 มาก	3.90 มาก	4.18 มาก	4.00 มาก	4.07 มาก
ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ รวดเร็ว	4.44 มาก	4.21 มาก	3.89 มาก	4.34 มาก	4.14 มาก	4.21 มาก
ตัวแทนขายหรือพนักงาน ให้คำแนะนำ และความรู้ ในการทำประกันภัย รถยนต์แก่ท่าน เป็นอย่างดี	3.55 มาก	3.83 มาก	3.65 มาก	3.97 มาก	3.84 มาก	3.76 มาก
ความน่าเชื่อถือของตัวแทน และพนักงานบริษัทฯ	3.61 มาก	3.81 มาก	3.84 มาก	4.09 มาก	3.80 มาก	3.83 มาก
โดยรวม	3.93 มาก	3.99 มาก	3.82 มาก	4.15 มาก	3.95 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ รายได้ 25,001 – 30,000 บาท (4.15) รองลงมาคือ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท (3.99), รายได้มากกว่า 30,000 บาท (3.95), รายได้ 10,000 – 15,000 บาท (3.93), และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท (3.82)

ระดับรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.44) รองลงมาคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.14) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.61) และ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน เป็นอย่างดี (3.55)

ระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.21) รองลงมาคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.10) ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน เป็นอย่างดี (3.83) และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.81)

ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (3.90) รองลงมาคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (3.89) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.84) และตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน เป็นอย่างดี (3.65)

ระดับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.34) รองลงมาคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.18) ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (4.09) และ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน เป็นอย่างดี (3.97)

ระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.14) รองลงมาคือ พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี (4.00) ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน เป็นอย่างดี (3.84) และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ (3.80)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
บริษัทที่มีชื่อเสียงดี และเป็นที่ยอมรับ	3.83 มาก	4.14 มาก	3.95 มาก	3.90 มาก	3.90 มาก	3.95 มาก
สำนักงาน หรือ สาขา มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	3.91 มาก	4.03 มาก	3.63 มาก	3.99 มาก	3.88 มาก	3.89 มาก
สำนักงานตกแต่งได้ สวยงาม มีความโดดเด่น	4.09 มาก	3.81 มาก	3.75 มาก	4.37 มาก	4.10 มาก	4.02 มาก
โดยรวม	3.94 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก	4.08 มาก	3.96 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ รายได้ 25,001 – 30,000 บาท (4.08) รองลงมาคือ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท (4.00), รายได้มากกว่า 30,000 บาท (3.96), รายได้ 10,000 – 15,000 บาท (3.94), และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท (3.78)

ระดับรายได้ 10,000 – 15,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.09) รองลงมาคือสำนักงาน หรือ สาขาที่มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.91) และบริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.83)

ระดับรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (4.14) รองลงมาคือสำนักงาน หรือสาขาที่มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (4.03) และสำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.81)

ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.95) รองลงมาคือ สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (3.75) และสาขาที่มีที่อยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.63)

ระดับรายได้ 25,001 – 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือ ในสำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.37) รองลงมาคือสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.99) และบริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.90)

ระดับรายได้มากกว่า 30,000 บาท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดคือสำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น (4.10) รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ (3.90) และสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ (3.88)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved