

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนรถกันสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ และได้มีการจัดทำประกันภัยภาคสมัครใจ โดยสามารถแบ่งการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลออกได้เป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 2 - 11

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของประกันภัยภาคสมัครใจที่ได้จัดทำ ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ต้องชำระต่อปีในการทำประกันภัย เหตุผลที่จัดทำประกันภัยภาคสมัครใจ บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่รู้จัก บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่เลือกใช้บริการจัดทำประกันภัยภาคสมัครใจ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 12 - 25

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ อัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 26 - 33

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ จำแนกตามประเภทรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 34 - 41

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 42 - 49

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาต่างๆ ของลูกค้าผู้ใช้รถยนต์ที่ได้พบจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัยรถยนต์มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 50

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่และอัตราร้อยละ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 51 - 52

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถยนต์ที่มี

จำนวนรถยนต์ที่มี	จำนวน	ร้อยละ
1 คัน	389	97.25
2 คัน	9	2.25
3 คัน	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรถยนต์ที่จดทะเบียนส่วนบุคคลในนามของตนเอง 1 คัน คิดเป็นร้อยละ 97.25 รองลงมาคือ 2 คัน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และ 3 คัน คิดเป็นร้อยละ 0.50 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรถยนต์ในครอบครองมากกว่า 1 คัน ในการศึกษาครั้งนี้ได้สอบถามเฉพาะรถยนต์คันหลักเพียง 1 คันเท่านั้น

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ใช้

ประเภทรถยนต์ที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	180	45.00
รถกระบะ	180	45.00
รถตู้	40	10.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3 กำหนดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนประเภทของรถยนต์ที่ใช้คือ ผู้ใช้รถยนต์เก๋ง คิดเป็นร้อยละ 45.00 ผู้ใช้รถกระบะ คิดเป็นร้อยละ 45.00 และผู้ใช้รถตู้ คิดเป็นร้อยละ 10.00 ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่าง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	223	55.75
หญิง	177	44.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.75 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.25

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	6	1.50
21 - 30 ปี	129	32.25
31 - 40 ปี	205	51.25
41 - 50 ปี	35	8.75
51 - 60 ปี	15	3.75
61 ปีขึ้นไป	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือได้แก่อายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.25 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.75

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	96	24.00
สมรส	291	72.75
อื่นๆ	13	3.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	138	34.50
พนักงานบริษัทเอกชน	126	31.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	113	28.25
นักเรียน / นักศึกษา	2	0.50
เกษตรกร / รับจ้าง	6	1.50
อื่นๆ	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 28.25

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	56	14.00
10,001 - 30,000 บาท	214	53.50
30,001 - 50,000 บาท	104	26.00
50,001 - 70,000 บาท	14	3.50
70,001 - 100,000 บาท	6	1.50
100,001 บาทขึ้นไป	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,001 - 100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.50 เท่ากัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	4.50
มัธยมศึกษา/ปวช.	25	6.25
อนุปริญญา / ปวส.	50	12.50
ปริญญาตรี	286	71.50
ปริญญาโท	19	4.75
ปริญญาเอก	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.50 และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท  
รถยนต์

อาชีพ	ประเภทรถยนต์		
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61 (33.89)	65 (36.11)	12 (30.00)
พนักงานบริษัทเอกชน	71 (39.44)	48 (26.67)	7 (17.50)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	41 (22.78)	58 (32.22)	14 (35.00)
นักเรียน / นักศึกษา	1 (0.56)	0 (0.00)	1 (2.50)
เกษตรกร / รับจ้าง	0 (0.00)	6 (3.33)	0 (0.00)
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน , พ่อบ้าน ว่างงาน เป็นต้น	6 (3.33)	3 (1.67)	6 (15.00)
<b>รวม</b>	<b>180</b> <b>(100.00)</b>	<b>180</b> <b>(100.00)</b>	<b>40</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าอาชีพ 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง คือ พนักงานบริษัทเอกชน รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ตามลำดับ

พบว่าอาชีพ 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะคือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และพนักงานบริษัทเอกชน ตามลำดับ

พบว่าอาชีพ 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์

ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน	ประเภทรถยนต์		
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้
ไม่เกิน 10,000 บาท	26 (14.44)	25 (13.89)	5 (12.50)
10,001 - 30,000 บาท	89 (49.44)	103 (57.22)	22 (55.00)
30,001 - 50,000 บาท	57 (31.67)	36 (20.00)	11 (27.50)
50,001 - 70,000 บาท	2 (1.11)	10 (5.56)	2 (5.00)
70,001 - 100,000 บาท	2 (1.11)	4 (2.22)	0 (0.00)
100,001 บาทขึ้นไป	4 (2.22)	2 (1.11)	0 (0.00)
<b>รวม</b>	<b>180</b> <b>(100.00)</b>	<b>180</b> <b>(100.00)</b>	<b>40</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้รถเก๋งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.44 รองลงมาคือ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.67 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.44 รายได้ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.22 และรายได้เฉลี่ยระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท และ 70,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.11 เท่ากัน ตามลำดับ

พบว่าผู้ใช้รถตู้ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.50 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

พบว่าผู้ใช้รถกระบะส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.22 รองลงมาคือ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้ไม่เกิน



10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.89 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.56 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.22 และรายได้ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.11 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจที่มีการจัดทำ

ประเภทประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ประเภท 1	236	59.00
ประเภท 2	-	-
ประเภท 3	114	28.50
ประเภท 3 พิเศษ	50	12.50
ประเภท 4	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดทำกรรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือกรรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 28.50 และกรรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนกรรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 2 และกรรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจประเภท 4 ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามรายใดจัดทำเลย

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท  
ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

อาชีพ	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ		
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	91 (38.56)	38 (33.33)	9 (18.00)
พนักงานบริษัทเอกชน	79 (33.47)	34 (29.82)	13 (26.00)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56 (23.73)	37 (32.46)	20 (40.00)
นักเรียน / นักศึกษา	1 (0.42)	1 (0.88)	0 (0.00)
เกษตรกร / รับจ้าง	2 (0.85)	0 (0.00)	4 (8.00)
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน , พ่อบ้าน ว่างงาน เป็นต้น	7 (2.97)	4 (3.51)	4 (8.00)
<b>รวม</b>	<b>236</b> <b>(100.00)</b>	<b>114</b> <b>(100.00)</b>	<b>50</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าอาชีพ 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ตามลำดับ

พบว่าอาชีพ 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 คือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และพนักงานบริษัทเอกชน ตามลำดับ

พบว่าอาชีพ 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พนักงานบริษัทเอกชน และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์

ระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ		
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ
ไม่เกิน 10,000 บาท	34 (14.41)	21 (18.42)	1 (2.00)
10,001 - 30,000 บาท	133 (56.36)	50 (43.86)	31 (62.00)
30,001 - 50,000 บาท	52 (22.03)	38 (33.33)	14 (28.00)
50,001 - 70,000 บาท	7 (2.97)	4 (3.51)	3 (6.00)
70,001 - 100,000 บาท	5 (2.12)	1 (0.88)	0 (0.00)
100,001 บาทขึ้นไป	5 (2.12)	0 (0.00)	1 (2.00)
<b>รวม</b>	<b>236</b> <b>(100.00)</b>	<b>114</b> <b>(100.00)</b>	<b>50</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมาคือ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.03 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.41 รายได้เฉลี่ยระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.97 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,001 - 100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.12 เท่ากัน ตามลำดับ

พบว่าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.86 รองลงมาคือ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.33 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.42 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.51 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.88 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.00 และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่จัดทำ

ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	ประเภทรถยนต์		
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้
ประเภท 1	114 (63.33)	97 (53.89)	25 (62.50)
ประเภท 3	45 (25.00)	59 (32.78)	10 (25.00)
ประเภท 3 พิเศษ	21 (11.67)	24 (13.33)	5 (12.50)
รวม	180 (100.00)	180 (100.00)	40 (100.00)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋งส่วนใหญ่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 25.00 และประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 11.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะส่วนใหญ่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.89 รองลงมาได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 32.78 และประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 13.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ส่วนใหญ่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 25.00 และประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ต้องชำระต่อปี

จำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	114	28.50
5,001 - 10,000 บาท	50	12.50
10,001 - 15,000 บาท	23	5.75
15,001 - 20,000 บาท	202	50.50
20,001 - 25,000 บาท	6	1.50
ไม่ทราบ	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อปีเป็นจำนวนเงินระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อปีไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.50 ชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อปีเป็นจำนวนเงินระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.50 ชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อปีเป็นจำนวนเงินระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.75 ชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อปีเป็นจำนวนเงินระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.50 และไม่ทราบจำนวนเงินที่ชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อปี คิดเป็นร้อยละ 1.25

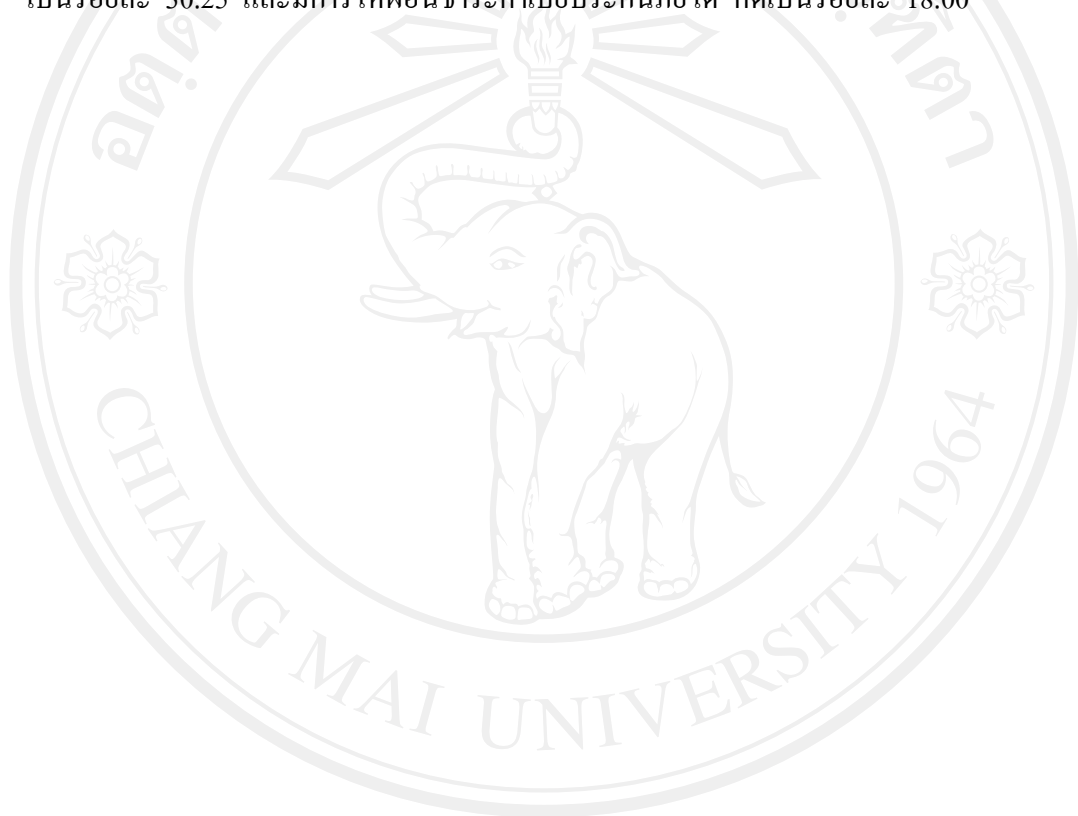
ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่จัดทำ  
ประกันภัยภาคสมัครใจ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย	376	94.00
รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อต้องทำ ประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา	366	91.50
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการ ทำประกันภัย	362	90.50
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้	347	86.75
เจือใจและความคุ้มครองดี เงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย	324	81.00
อายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่	228	57.00
มีภารกิจที่ต้องเดินทางและใช้รถยนต์ สม่ำเสมอ	223	55.75
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	184	46.00
ต้องการความสะดวก ลดปัญหาและการ เสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดยให้ บริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการและ ดำเนินการแทน	165	41.25
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ น่าสนใจ	121	30.25
มีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	72	18.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เพราะเล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัยมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.00 รองลงมาคือรถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา คิดเป็นร้อยละ 91.50 มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการทำประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 90.50

เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ คิดเป็นร้อยละ 86.75 เงื่อนไขและความคุ้มครองดี ค้ำค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย คิดเป็นร้อยละ 81.00 อายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีภารกิจที่ต้องเดินทางและใช้รถยนต์สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ต้องการความสะดวก ลดปัญหาและการเสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดยให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการและดำเนินการแทน คิดเป็นร้อยละ 41.25 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 30.25 และมีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ คิดเป็นร้อยละ 18.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ

เหตุผล	อายุ (ปี)					
	ไม่เกิน 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 ขึ้นไป
เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย	4 (66.67)	125 (96.90)	187 (91.22)	35 (100.00)	15 (100.00)	10 (100.00)
เงื่อนไขและความคุ้มครองดี ค้ำค้ำกับ เงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย	- (0.00)	104 (80.62)	164 (80.00)	32 (91.43)	14 (93.33)	10 (100.00)
มีการกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์ สม่ำเสมอ	5 (83.33)	79 (61.24)	105 (51.22)	22 (62.86)	6 (40.00)	6 (60.00)
อายุรถยนต์อยู่ในสภาพใหม่อยู่	- (0.00)	88 (68.22)	112 (54.63)	20 (57.14)	4 (26.67)	4 (40.00)
รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำ ประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา	4 (66.67)	121 (93.80)	183 (89.27)	34 (97.14)	15 (100.00)	9 (90.00)
มีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	- (0.00)	10 (7.75)	43 (20.98)	7 (20.00)	5 (33.33)	7 (70.00)
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่มุ่งใจในการ ทำประกันภัย	2 (33.33)	115 (89.15)	188 (91.71)	34 (97.14)	14 (93.33)	9 (90.00)
ต้องการความสะดวก ลดปัญหาและ การเสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดย ให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการ และดำเนินการแทน	6 (100.00)	39 (30.23)	96 (46.83)	8 (22.86)	10 (66.67)	6 (60.00)
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	1 (16.67)	77 (59.69)	74 (16.67)	20 (57.14)	9 (60.00)	3 (30.00)
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครอง ตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจ เกิดได้	2 (33.33)	114 (88.37)	174 (84.88)	34 (97.14)	13 (86.67)	10 (100.00)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ น่าสนใจ	3 (50.00)	36 (27.91)	59 (28.78)	9 (25.71)	8 (53.33)	6 (60.00)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ



จากตารางที่ 18 พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ต้องการความสะดวก ลดปัญหาและการเสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดยให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการและดำเนินการแทน มีภารกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์สม่ำเสมอ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย และรถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญาตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่พอใจในการทำประกันภัย ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่พอใจในการทำประกันภัย เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย และรถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่พอใจในการทำประกันภัย เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ และเงินไหมและความคุ้มครองดี ค้ำค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา เงินไหมและความคุ้มครองดี ค้ำค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่พอใจในการทำประกันภัย และเพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย เงินไหมและความคุ้มครองดีค้ำค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ รถยนต์อยู่ระหว่างเช่า

ซึ่งต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่มุ่งใจในการทำประกันภัย และมีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เหตุผล	ระดับรายได้เฉลี่ย (บาท)					
	ไม่เกิน 10,000	10,001 - 30,000	30,001 - 50,000	50,001 - 70,000	70,001 - 100,000	100,001 ขึ้นไป
เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย	54 (96.43)	196 (91.59)	100 (96.15)	14 (100.00)	6 (100.00)	6 (100.00)
เงินใจและความคุ้มครองดี คู้มค่ากับ เงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย	48 (85.71)	180 (84.11)	79 (75.96)	8 (57.14)	4 (66.67)	5 (83.33)
มีการกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์ สม่ำเสมอ	22 (39.29)	95 (44.39)	87 (83.65)	10 (71.43)	5 (83.33)	4 (66.67)
อายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่	41 (73.21)	116 (54.21)	57 (54.81)	6 (42.86)	4 (66.67)	4 (66.67)
รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำ ประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา	55 (98.21)	188 (87.85)	98 (94.23)	13 (92.86)	6 (100.00)	6 (90.00)
มีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	7 (12.50)	20 (9.35)	45 (43.27)	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจในการทำ ประกันภัย	54 (96.43)	202 (94.39)	88 (84.62)	8 (57.14)	5 (83.33)	5 (83.33)
ต้องการความสะดวก ลดปัญหาและการ เสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดยให้ บริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการและ ดำเนินการแทน	18 (32.14)	79 (36.92)	55 (52.88)	8 (57.14)	2 (33.33)	3 (50.00)
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	35 (62.50)	75 (35.05)	59 (56.73)	6 (42.86)	4 (66.67)	5 (83.33)
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้	52 (92.86)	190 (88.79)	87 (83.65)	8 (57.14)	5 (83.33)	5 (83.33)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ น่าสนใจ	9 (16.07)	84 (39.25)	25 (24.04)	- (0.00)	- (0.00)	3 (50.00)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องมาจากเหตุผลได้แก่ รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการทำประกันภัย และเพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องมาจากเหตุผลได้แก่ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการทำประกันภัย เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย และเพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องมาจากเหตุผลได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการทำประกันภัย ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 50,001 - 70,000 บาท เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องมาจากเหตุผลได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา และมีภารกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์สม่ำเสมอ ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 70,001 - 100,000 บาท เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องมาจากเหตุผลได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา มีภารกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์สม่ำเสมอ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการทำประกันภัย เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ เงื่อนไขและความคุ้มครองดีคุ้มค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย และอายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่ ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องมาจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา เงื่อนไขและความคุ้มครองดีคุ้มค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการทำประกันภัย มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน เพื่อป้องกันทรัพย์สินและ

คุ้มครองตนเองจากความเสียหายทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ มีภารกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์  
สม่ำเสมอ และอายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

เหตุผล	ระดับการศึกษา					
	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	อนุปริญญา/ ปวส	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
เห็นประโยชน์ของการทำ ประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระ ความเสี่ยงภัย	18 (100.00)	25 (100.00)	48 (96.00)	264 (92.31)	19 (100.00)	2 (100.00)
เงื่อนไขและความคุ้มครองดี คุ่มค่า กับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย	17 (94.44)	24 (96.00)	43 (86.00)	224 (78.32)	14 (73.68)	2 (100.00)
มีการกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์ สม่ำเสมอ	9 (50.00)	17 (68.00)	23 (46.00)	158 (55.24)	15 (78.95)	1 (50.00)
อายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่	17 (94.44)	23 (92.00)	46 (92.00)	122 (42.66)	18 (94.74)	2 (100.00)
รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำ ประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา	14 (77.78)	25 (100.00)	45 (90.00)	261 (91.26)	19 (100.00)	2 (100.00)
มีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัย ได้	- (0.00)	1 (4.00)	3 (6.00)	64 (22.38)	4 (21.05)	- (0.00)
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจใน การทำประกันภัย	17 (94.44)	24 (96.00)	48 (96.00)	253 (88.46)	18 (94.74)	2 (100.00)
ต้องการความสะดวก ลดปัญหา และการเสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุ ขึ้น โดยให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ ให้บริการและดำเนินการแทน	4 (22.22)	6 (24.00)	12 (24.00)	136 (47.55)	7 (36.84)	- (0.00)
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	12 (66.67)	9 (36.00)	23 (46.00)	124 (43.36)	15 (78.95)	1 (50.00)
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครอง ตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่ อาจเกิดได้	17 (94.44)	25 (100.00)	48 (96.00)	238 (83.22)	17 (89.47)	2 (100.00)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่น่าสนใจ	- (0.00)	2 (8.00)	8 (16.00)	109 (38.11)	1 (5.26)	1 (50.00)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ





ของสัญญา เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสียหายทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ มีภารกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์สม่ำเสมอ มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามประเภทรถยนต์

เหตุผล	ประเภทรถยนต์		
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้
เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย	170 (94.44)	169 (93.89)	37 (92.50)
เงื่อนไขและความคุ้มครองดี ค้ำค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย	151 (83.89)	140 (77.78)	33 (82.50)
มีภารกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์สม่ำเสมอ	118 (65.56)	78 (43.33)	27 (67.50)
อายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่	122 (67.78)	86 (47.78)	20 (50.00)
รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา	172 (95.56)	159 (88.33)	35 (87.50)
มีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	29 (16.11)	30 (16.67)	13 (32.50)
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจในการทำประกันภัย	160 (88.89)	165 (91.67)	37 (92.50)
ต้องการความสะดวก ลดปัญหาและการเสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดยให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการและดำเนินการแทน	61 (33.89)	84 (46.67)	20 (50.00)
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	94 (52.22)	70 (38.89)	20 (50.00)
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้	160 (88.90)	150 (83.30)	37 (92.50)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจ	50 (27.78)	57 (31.67)	14 (35.00)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจในการทำประกันภัยและเพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสียหายทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ เลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจในการทำประกันภัย และรถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ เลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่จูงใจในการทำประกันภัย เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองจากความเสียหายทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ เท่ากัน รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา และเงื่อนไขและความคุ้มครองดี ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

เหตุผล	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ		
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ
เห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย	223 (94.49)	106 (92.98)	47 (94.00)
เงื่อนไขและความคุ้มครองดี ค้ำค้ำกับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย	195 (82.63)	81 (71.05)	48 (96.00)
มีภารกิจต้องเดินทางและใช้รถยนต์สม่ำเสมอ	134 (56.78)	56 (49.12)	33 (66.00)
อายุรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่	137 (58.05)	59 (51.75)	32 (64.00)
รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา	224 (94.92)	101 (88.60)	41 (82.00)
มีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	48 (20.34)	22 (19.30)	2 (4.00)
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจในการทำประกันภัย	220 (93.22)	96 (84.21)	46 (92.00)
ต้องการความสะดวก ลดปัญหาและการเสียเวลากรณีเกิดอุบัติเหตุขึ้น โดยให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการและดำเนินการแทน	96 (40.68)	49 (42.98)	20 (40.00)
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	114 (48.31)	44 (38.60)	26 (52.00)
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้	212 (89.83)	86 (75.44)	49 (98.00)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจ	76 (32.20)	31 (27.19)	14 (28.00)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 เลือกเนื่องจากเหตุผลได้แก่ รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจในการทำประกันภัย ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 เลือกเนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย รถยนต์อยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามข้อบังคับของสัญญา และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันที่จูงใจในการทำประกันภัย ตามลำดับ

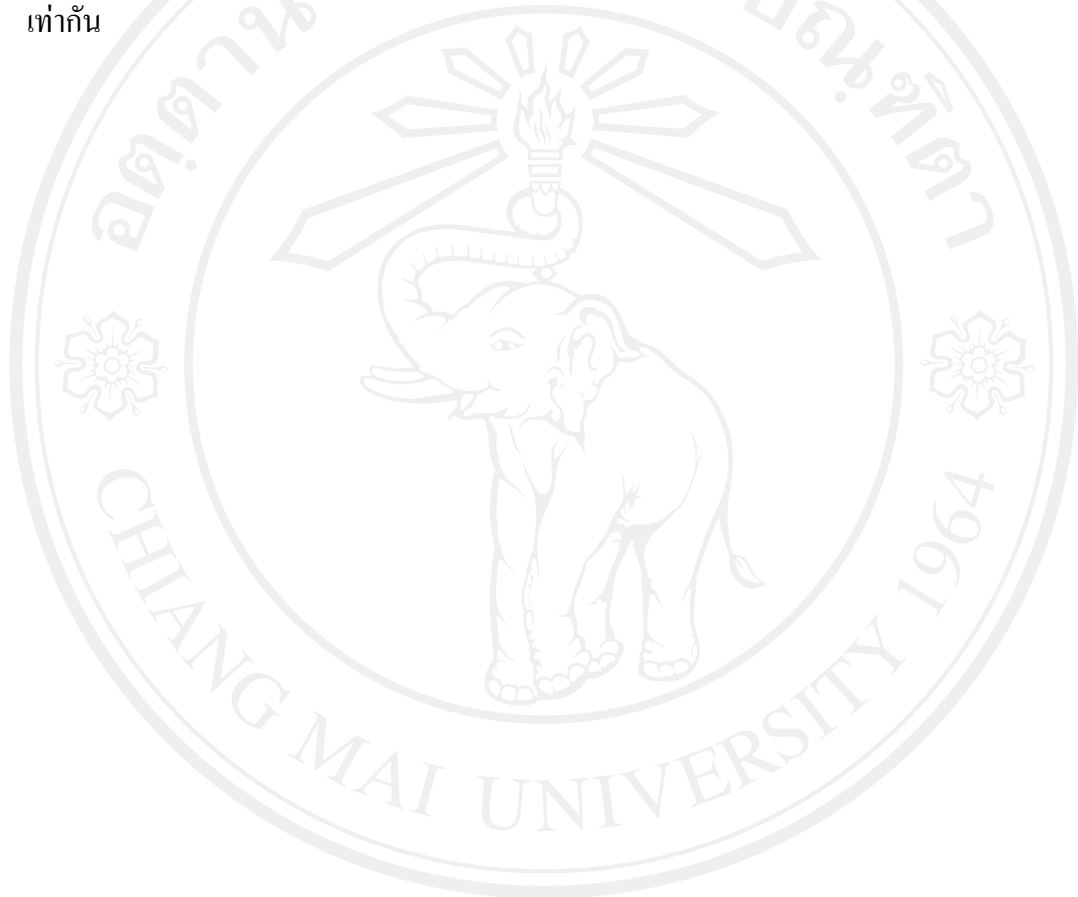
เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษเลือกเนื่องจากเหตุผลได้แก่ ได้แก่ เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง จากความเสี่ยงทางรถยนต์ที่อาจเกิดได้ เงื่อนไขและความคุ้มครองดี คู่มีค่ากับเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่าย และเล็งเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย ที่ช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่รู้จัก

บริษัทประกันภัยรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด	389	97.25
บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน)	380	95.00
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	344	86.00
บริษัท คุ้มภัยประกันภัย(ประเทศไทย)จำกัด	225	56.25
บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด	224	56.00
บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด	219	54.75
บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด	219	54.75
บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	216	54.00
บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด	204	51.00
บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด(มหาชน)	199	49.75
บริษัท แอกร้าประกันภัย จำกัด(มหาชน)	199	49.75
บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด	199	49.75
บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	195	48.75
บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด	195	48.75
บริษัท ส่งเสริมประกันภัย จำกัด	188	47.00
บริษัท ประกันภัยศรีเมือง จำกัด	187	46.75
บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด(มหาชน)	185	46.25
บริษัท อากาศประกันภัย (2000) จำกัด	185	46.25
บริษัท อวิว่าประกันภัย(ไทย) จำกัด	179	44.75
บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	178	44.50
บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์อินชัวร์นซ์ (AIG)	172	43.00
บริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด	159	39.78
บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)	156	39.00
บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด(มหาชน)	148	37.00
บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จำกัด	148	37.00

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 พบว่าบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ บริษัทวิริยะประกันภัยจำกัด คิดเป็นร้อยละ 97.25 บริษัทไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และบริษัทกรุงเทพประกันภัยจำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ และบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักน้อยที่สุด คือ บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัยจำกัดและบริษัทศรีอยุธยาประกันภัยจำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 37.00 เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์  
ภาคสมัครใจที่เลือกใช้บริการ

บริษัทประกันภัยรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด	108	27.00
บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด	43	10.75
บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด	38	9.50
บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน)	32	8.00
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	25	6.25
บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด	16	4.00
บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด(มหาชน)	15	3.75
บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	13	3.25
บริษัท แอช่าประกันภัย จำกัด(มหาชน)	12	3.00
บริษัท ประกันภัยศรีเมือง จำกัด	11	2.75
บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด(มหาชน)	8	2.00
บริษัท ส่งเสริมประกันภัย จำกัด	8	2.00
บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด	8	2.00
บริษัท คุณีประกันภัย(ประเทศไทย)จำกัด	7	1.75
บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)	7	1.75
บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	6	1.50
บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด	6	1.50
บริษัท อีวีว่าประกันภัย(ไทย) จำกัด	5	1.25
บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จำกัด	5	1.25
บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด(มหาชน)	4	1.00
บริษัท อากเนย์ประกันภัย (2000) จำกัด	4	1.00
บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	3	0.75
บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์อินชัวร์นซ์ (AIG)	3	0.75
บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด	-	-
บริษัท ลิเบอร์ตีประกันภัย จำกัด	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 24 พบว่า บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 27.00 บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 10.75 และบริษัท ธนชาติประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ และบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเลย ได้แก่ บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดและบริษัท ไลเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่จัดทำ

บริษัทประกันภัยรถยนต์	ประเภทประกันภัยภาคสมัครใจ		
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ
บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด	0	0	0
บริษัท คูนีย์ประกันภัย(ประเทศไทย)จำกัด	3 (1.27)	4 (3.51)	0
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	14 (5.39)	11 (9.65)	0
บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	10 (4.24)	2 (1.75)	1 (2.00)
บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)	2 (0.85)	3 (2.63)	2 (4.00)
บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด	27 (11.44)	9 (7.89)	2 (4.00)
บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	1 (0.42)	0	2 (4.00)
บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด(มหาชน)	4 (1.69)	0	4 (8.00)
บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)	5 (2.12)	0	1 (2.00)



ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่จัดทำ (ต่อ)

บริษัทประกันภัยรถยนต์	ประเภทประกันภัยภาคสมัครใจ		
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ
บริษัท ประกันภัยศรีเมือง จำกัด	7 (2.97)	3 (2.63)	1 (2.00)
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด	69 (29.24)	33 (28.95)	6 (12.00)
บริษัท ส่งเสริมประกันภัย จำกัด	6 (2.54)	0	2 (4.00)
บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด(มหาชน)	1 (0.42)	3 (2.63)	0
บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด	27 (11.44)	8 (7.02)	8 (16.00)
บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด(มหาชน)	10 (4.24)	4 (3.51)	1 (2.00)
บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด	2 (0.85)	3 (2.63)	3 (6.00)
บริษัท อวิว่าประกันภัย(ไทย) จำกัด	4 (1.69)	1 (0.88)	0
บริษัท อากาศประกันภัย (2000) จำกัด	3 (1.27)	1 (0.88)	0
บริษัท แอควาประกันภัย จำกัด(มหาชน)	8 (3.39)	3 (2.63)	1 (2.00)
บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด	3 (1.27)	3 (2.63)	0
บริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด	2 (0.85)	11 (9.65)	3 (6.00)
บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด	23 (9.75)	4 (3.51)	5 (10.00)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่จัดทำ (ต่อ)

บริษัทประกันภัยรถยนต์	ประเภทประกันภัยภาคสมัครใจ		
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ
บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน)	0	3 (2.63)	2 (4.00)
บริษัท แอล เอ็ม จี ประกันภัย จำกัด	1 (0.42)	2 (1.75)	0
บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์อินชัวร์รันส์ (AIG)	3 (1.27)	3 (2.63)	0
<b>รวม</b>	<b>236</b> <b>(100.00)</b>	<b>114</b> <b>(100.00)</b>	<b>50</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด รองลงมาคือ บริษัท ธนชาติประกันภัยกับบริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัดเท่ากัน และบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ตามลำดับ

บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด รองลงมาคือ บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด กับบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด เท่ากัน และบริษัท ธนชาติประกันภัย ตามลำดับ

บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด รองลงมาคือ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด และบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย	99 (24.75)	274 (68.50)	27 (6.75)	-	-	4.18	มาก
มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท	46 (11.50)	293 (73.25)	58 (14.50)	3 (0.75)	-	3.93	มาก
มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	47 (11.75)	323 (80.75)	30 (7.50)	-	-	4.04	มาก
ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง	65 (16.25)	285 (71.25)	41 (10.25)	9 (2.25)	-	4.02	มาก
มีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ	46 (11.50)	233 (58.25)	113 (28.25)	8 (2.0)	-	3.79	มาก
สามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก	65 (16.25)	238 (59.50)	94 (23.50)	3 (0.75)	-	3.91	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.98</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท สามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก และมีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระดับราคาเบียดกันภัย เหมาะสมกับความคุ้มครอง และบริการ	46 (11.50)	335 (83.75)	19 (4.75)	-	-	4.07	มาก
สามารถชำระเงินโดยใช้ บัตรเครดิตได้	-	60 (15.00)	336 (84.00)	4 (1.00)	-	3.14	ปาน กลาง
สามารถผ่อนชำระค่าเบียด กันได้	-	51 (12.75)	343 (85.75)	6 (1.50)	-	3.11	ปาน กลาง
มีส่วนลดค่าเบียดกันภัยให้	-	113 (28.25)	287 (71.75)	-	-	3.28	ปาน กลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.40</b>	<b>ปาน กลาง</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคาเบียดกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ มีส่วนลดค่าเบียดกันภัยให้ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และ สามารถผ่อนชำระค่าเบียดกันภัยได้

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
การจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้าน การจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีสาขาและตัวแทนจำหน่าย กระจายอยู่จำนวนมากหา ซื้อได้ง่าย	45 (11.25)	144 (36.00)	211 (52.75)	-	-	3.59	มาก
สถานที่ตั้งของสาขาบริษัท และตัวแทนจำหน่ายอยู่ใน แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมา ติดต่อ	27 (6.75)	343 (85.75)	30 (7.50)	-	-	3.99	มาก
มีสาขาให้บริการทั่ว ประเทศจำนวนมาก	25 (6.25)	340 (85.00)	30 (7.50)	-	-	3.94	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.84</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ  
ค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวก  
ต่อการเดินทางมาติดต่อ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก และมีสาขาและตัวแทนจำหน่าย  
กระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ	58 (14.50)	310 (77.50)	32 (8.00)	-	-	4.07	มาก
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ	62 (15.50)	301 (75.25)	37 (9.25)	-	-	4.06	มาก
มีการให้ของแถมหรือของ ชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ ประกันภัย	87 (21.75)	104 (26.00)	209 (52.25)	-	-	3.70	มาก
มีโปรโมชั่นราคาพิเศษหาก ซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับ ประกันภัยภาคสมัครใจ	52 (13.00)	133 (33.25)	214 (53.50)	1 (0.25)	-	3.59	มาก
มีบริการเสริมให้รถใช้ ระหว่างซ่อม	58 (14.50)	118 (29.50)	218 (54.50)	6 (1.50)	-	3.57	มาก
มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลัง การซื้อ	56 (14.0)	138 (34.50)	206 (51.50)	-	-	3.63	มาก
มีป้ายโฆษณารับทำ ประกันภัยรถยนต์ติดหน้า ร้านให้เห็นชัดเจน	40 (10.0)	133 (33.25)	227 (56.75)	-	-	3.53	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.74</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ มีโปรโมชั่นราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ มีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า	57 (14.25)	181 (45.25)	162 (40.50)	-	-	3.74	มาก
พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ	67 (16.75)	122 (28.0)	221 (55.25)	-	-	3.62	มาก
พนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	76 (19.0)	114 (28.50)	210 (52.0)	-	-	3.67	มาก
พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ	47 (11.75)	296 (74.0)	31 (7.75)	-	-	3.78	มาก
พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	54 (13.50)	315 (78.75)	31 (7.75)	-	-	4.06	มาก
พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค	92 (23.0)	135 (33.75)	173 (43.25)	-	-	3.80	มาก



ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร(ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	27 (6.75)	357 (89.25)	16 (4.0)	-	-	4.03	มาก
พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไป ตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า	96 (24.0)	277 (69.25)	27 (6.75)	-	-	4.17	มาก
พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	91 (22.75)	289 (72.25)	20 (5.0)	-	-	4.18	มาก
พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน	88 (22.0)	291 (72.75)	21 (5.25)	-	-	4.17	มาก
พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย	67 (16.75)	157 (39.25)	176 (44.0)	-	-	3.73	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.95</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย พนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ



ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
ลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	152 (38.0)	241 (60.25)	7 (1.75)	-	-	4.36	มาก
มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่น สะอาดตา	57 (14.25)	306 (76.50)	37 (9.25)	-	-	4.05	มาก
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ในการให้บริการลูกค้า	49 (12.25)	149 (37.25)	202 (50.50)	-	-	3.62	มาก
ความเป็นระเบียบภายใน สำนักงาน เช่น การจัดวาง อุปกรณ์สำนักงาน การจัด แบ่งพื้นที่เป็นส่วน	31 (7.75)	170 (42.50)	199 (49.75)	-	-	3.58	มาก
ความสะอาดของอาคาร สถานที่	86 (21.50)	306 (76.50)	8 (2.0)	-	-	4.20	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้า ที่มาติดต่อ	87 (21.75)	120 (30.0)	193 (48.25)	-	-	3.74	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่ง พักระหว่างรอรับบริการ โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	89 (22.25)	284 (71.0)	27 (6.75)	-	-	4.16	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการโทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตามีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า และความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
กระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อพนักงานขายประกัน	48 (12.0)	216 (54.0)	136 (34.0)	-	-	3.78	มาก
มีพนักงานหรือตัวแทนของ บริษัทมาพบและแนะนำ ข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า	27 (6.75)	125 (31.25)	248 (62.0)	-	-	3.45	ปาน กลาง
มีขั้นตอนการให้บริการขาย ที่รวดเร็ว	42 (10.50)	173 (43.25)	185 (46.25)	-	-	3.64	มาก
จำนวนพนักงานมีมากพอ ในการให้บริการแก่ลูกค้า	38 (9.50)	349 (87.25)	13 (3.25)	-	-	4.06	มาก
การคำนวณเบี้ยประกันและ การทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และมีมาตรฐาน	84 (21.0)	295 (73.75)	21 (5.25)	-	-	4.16	มาก
มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ ติดต่อแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง	75 (18.75)	309 (77.25)	16 (4.0)	-	-	4.15	มาก
ความรวดเร็วในการ เดินทางไปให้บริการใน กรณีเกิดเหตุของพนักงาน เคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ	103 (25.75)	285 (71.25)	12 (3.0)	-	-	4.23	มาก
ความรวดเร็วในการจัด ซ่อมรถลูกค้า	32 (8.0)	240 (60.0)	128 (32.0)	-	-	3.76	มาก
ความรวดเร็วในการจ่ายค่า สินไหมทดแทนให้แก่ ลูกค้า	7 (18.25)	235 (58.75)	92 (23.0)	-	-	3.95	มาก

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน  
กระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อ ประกันภัยก่อนหมดอายุ กรมธรรม์	29 (7.25)	161 (40.25)	210 (52.50)	-	-	3.55	มาก
มีศูนย์บริการลูกค้าคอย ดูแลและให้บริการ คำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมี ปัญหา	71 (17.75)	217 (54.25)	112 (28.0)	-	-	3.90	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.88</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ  
ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียง  
ตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงาน  
เคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและมีมาตรฐาน  
มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนพนักงานมีมากพอในการ  
ให้บริการแก่ลูกค้า ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า มีศูนย์บริการลูกค้า  
คอยดูแลและให้บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงาน  
ขายประกัน ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และมีการ  
โทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัยก่อนหมดอายุกรมธรรม์ และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ  
ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบและแนะนำข้อมูล  
นอกสถานที่แก่ลูกค้า

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.98	มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.96	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.95	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.88	มาก
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.84	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.74	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.40	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากมาหาน้อย และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัย  
รถยนต์ จำแนกตามประเภทรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)
มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)
ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)
มีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)
สามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก	4.02 (มาก)	3.83 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.02</b> (มาก)	<b>3.96</b> (มาก)	<b>3.15</b> (ปานกลาง)	<b>3.98</b> (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง สามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท สามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก และมีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท มีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ และสามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก

**ตารางที่ 35** แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)
สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้	3.19 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้	3.17 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	3.11 (ปานกลาง)
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้	3.33 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด



จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ และมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภท  
ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
มีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่ จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทน จำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)
มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.83</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)	<b>3.09</b> (ปานกลาง)	<b>3.85</b> (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก และมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก และมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภท ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณาฯลฯ	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)
มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
มีโปรโมชั่นราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)	2.72 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
มีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	2.64 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)	2.86 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	2.84 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.80</b> (มาก)	<b>3.70</b> (มาก)	<b>2.88</b> (ปานกลาง)	<b>3.73</b> (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณาฯลฯ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์

ประกันภัย มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ โปรโมชันราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ มีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน และมีโปรโมชันราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีโปรโมชันราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ และมีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ	3.47 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	2.82 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
พนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.67 มาก	3.67 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเป็นกันเองในการให้บริการ	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่ง กายสุภาพเรียบร้อย	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)
พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดี และให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็ว ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของ ลูกค้า	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)
พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ ลูกค้า	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)
พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)
พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญ ด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ ชัดเจน	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่าง สม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)	<b>3.14</b> (ปานกลาง)	<b>3.92</b> (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัย ให้ข้อมูลได้ชัดเจน พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า และพนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้า



แบบเสมอภาค พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย และพนักงานขายให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า พนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และ พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภท  
ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.36 (มาก)
มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงาน สวยงามโดดเด่นสะดุดตา	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการ ให้บริการลูกค้า	3.76 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
ความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การ จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	2.84 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มา ติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับ บริการ โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b> (มาก)	<b>3.92</b> (มาก)	<b>3.15</b> (ปานกลาง)	<b>3.96</b> (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตา มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่

ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการโทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า และความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการโทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตา มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ และความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการโทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆและห้องน้ำ มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตา มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ ความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภท  
ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พนักงานขายประกัน	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
มีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบ และแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.45
มีขั้นตอนการให้บริการขาย ที่รวดเร็ว	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
จำนวนพนักงานมีมากพอในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)
การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงาน ที่ถูกต้องแม่นยำ และมีมาตรฐาน	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)
มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.15 (มาก)
ความรวดเร็วในการเดินทางไป ให้บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงาน เคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.23 (มาก)
ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนให้แก่ลูกค้า	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัย ก่อนหมดอายุกรมธรรม์	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.78 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้บริการ คำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.84</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.91</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.10</b> <b>(ปานกลาง)</b>	<b>3.87</b> <b>(มาก)</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงานเคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและมีมาตรฐาน มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัยก่อนหมดอายุกรมธรรม์ และมีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบและแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงานเคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและมีมาตรฐาน มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และมีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัยก่อนหมดอายุกรมธรรม์ และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบและแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงานเคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และมีมาตรฐาน จำนวนพนักงานมีมากพอ

ในการให้บริการแก่ลูกค้า ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน ความรวดเร็วในการจัดช่อมรดกลูกค้า มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบและแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า และมีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัยก่อนหมดอายุกรมธรรม์

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ประเภทรถยนต์			
	รถเก๋ง	รถกระบะ	รถตู้	รวม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถเก๋ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา



ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัท  
ประกันภัยรถยนต์ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	4.44 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	4.40 (มาก)	4.04 (มาก)
ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	4.38 (มาก)	4.02 (มาก)
มีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	4.38 (มาก)	4.02 (มาก)
สามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.94</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.05</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.36</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.02</b> <b>(มาก)</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง มีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ สามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก และมีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท



พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง มีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ และสามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผลประโยชน์ด้านความคุ้มครอง มีกรมธรรม์หลากหลายประเภทให้เลือกทำตามความต้องการ และสามารถยกเลิกกรมธรรม์ก่อนครบกำหนดอายุกรมธรรม์ได้ตามสะดวก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้	3.14 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้	3.11 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้	3.28 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.40</b> (ปานกลาง)	<b>3.36</b> (ปานกลาง)	<b>3.53</b> (มาก)	<b>3.40</b> (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ กับบริษัท

ประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสมกับความคุ้มครองและบริการ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันให้สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิตได้ และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
มีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)
สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)
มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.84</b> (มาก)	<b>3.86</b> (มาก)	<b>3.91</b> (มาก)	<b>3.85</b> (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก และมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่

ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก และมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศจำนวนมาก สถานที่ตั้งของสาขาบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายกระจายอยู่จำนวนมากหาซื้อได้ง่าย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภท  
ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ	3.94 (มาก)	4.32 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)
มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อ ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย	3.52 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	3.70 (มาก)
มีโปรโมชั่นราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.96 (มาก)	3.59 (มาก)
มีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม	3.43 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	4.04 (มาก)	3.57 (มาก)
มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการ ประกันภัยหลังการซื้อ	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	4.24 (มาก)	3.63 (มาก)
มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน	3.47 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.62</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.83</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.07</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.73</b> <b>(มาก)</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจ กับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ และมีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีโปรโมชั่นราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับ

ประกันภัยภาคสมัครใจ มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ มีป้ายโฆษณา รับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน และมีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ และมีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีโปรโมชั่นราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ มีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันภัยหลังการซื้อ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา ฯลฯ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีบริการเสริมให้รถใช้ระหว่างซ่อม มีโปรโมชั่นราคาพิเศษหากซื้อ พ.ร.บ. พร้อมกับประกันภัยภาคสมัครใจ และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้านให้เห็นชัดเจน



ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ	3.49 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)
พนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.54 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.87</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.97</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.05</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.92</b> <b>(มาก)</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด



จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค พนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า และพนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ พนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค และพนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ พนักงานเคลมมีความซื่อสัตย์จริงใจ และตรงไปตรงมาให้การเสนอราคาแก่ลูกค้า พนักงานเคลมมีความรู้ความชำนาญด้านการรับประกันภัยให้ข้อมูลได้ชัดเจน พนักงานของบริษัทมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานเคลมมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของ

ลูกค้า พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเป็นกันเองในการให้บริการ พนักงานขายให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานของบริษัทมีการเอาใจใส่ดีและให้บริการลูกค้าแบบเสมอภาค พนักงานขาย/ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ พนักงานในบริษัทสนใจต้อนรับลูกค้า และพนักงานบริการลูกค้าคอยดูแลอย่างสม่ำเสมอภายหลังซื้อประกันภัย

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ	4.29 (มาก)	4.42 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะอาดตา	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.42 (มาก)	4.05 (มาก)
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)
ความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)
ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	3.74 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.99</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.14</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.96</b> <b>(มาก)</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการโทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตา และมีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตา มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการโทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า ความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และมีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานสวยงามโดดเด่นสะดุดตา ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการโทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้าสัดส่วน มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ และความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภท  
ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พนักงานขายประกัน	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	4.28 (มาก)	3.78 (มาก)
มีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบ และแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
มีขั้นตอนการให้บริการขาย ที่รวดเร็ว	3.54 (มาก)	3.74 (มาก)	3.92 (มาก)	3.64 (มาก)
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้ บริการแก่ลูกค้า	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.28 (มาก)	4.06 (มาก)
การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงาน ที่ถูกต้องแม่นยำ และมีมาตรฐาน	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.42 (มาก)	4.16 (มาก)
มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)
ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้ บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงาน เคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)
ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนให้แก่ลูกค้า	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัย ก่อนหมดอายุกรมธรรม์	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)
มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้ บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.93</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.07</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.87</b> <b>(มาก)</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงานเคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและมีมาตรฐาน จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน และมีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัยก่อนหมดอายุกรมธรรม์ และมีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบและแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และมีมาตรฐาน ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้บริการในกรณีเกิดเหตุของพนักงานเคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัยก่อนหมดอายุกรมธรรม์ และมีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบและแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ การคำนวณเบี้ยประกันและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และมีมาตรฐาน ความรวดเร็วในการเดินทางไปให้บริการในกรณีเกิดเหตุ



ของพนักงานเคลมหลังรับแจ้งอุบัติเหตุ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการแก่ลูกค้า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุให้ติดต่อแจ้งเหตุได้ ตลอด 24 ชั่วโมง มีศูนย์บริการลูกค้าคอยดูแลและให้บริการคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีมีปัญหา มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทมาพบและแนะนำข้อมูลนอกสถานที่แก่ลูกค้า ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า ความรวดเร็วในการจัดซ่อมรถลูกค้า และมีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันภัยก่อนหมดอายุกรมธรรม์

**ตารางที่ 49** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
	ประเภท 1	ประเภท 3	ประเภท 3 พิเศษ	รวม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.36 (มาก)	4.02 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.40 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)	3.73 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 = มากที่สุด, 3.50 - 4.49 = มาก, 2.50 - 3.49 = ปานกลาง, 1.50 - 2.49 = น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาด

บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 พิเศษ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา



ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้พบจากบริษัทประกันภัย

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัยรถยนต์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทน/พนักงานของบริษัทประกันภัยติดต่อยากและให้บริการช้า	325	81.25
บริษัทประกันภัยแต่ละแห่งมีมาตรฐานการตั้งราคาเบี้ยประกันภัยไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับ การพิจารณาของบริษัทนั้นๆ	325	81.25
ราคาเบี้ยประกันภัยต่อปีสูง	232	58.00
การบริการหลังการขายไม่น่าประทับใจ	227	56.75
มีการจ่ายเงินชดเชยค่าสินไหมทดแทนกรณีเกิดเหตุช้า	188	47.00
ตัวแทน/พนักงานของบริษัทประกันภัยไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันภัยได้ชัดเจน	188	47.00
มีรูปแบบประเภทความคุ้มครองให้เลือกไม่หลากหลาย	175	43.75
ตัวแทน/พนักงานของบริษัทประกันภัยไม่สุภาพ ซื่อสัตย์หรือคำพูดไม่น่าเชื่อถือ	172	43.00
บริษัทไม่ติดตามและให้ความสะดวกกรณีเกิดเหตุจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	170	42.50
มีการเก็บค่าธรรมเนียมอื่นๆ เพิ่มเติม	152	38.00
ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยไม่เป็นที่รู้จัก เป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อกรมธรรม์	143	35.75
ไม่มีตัวแทน/พนักงานจากบริษัทประกันภัยที่ต้องการมาเสนอขายประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน	106	26.50

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 50 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการกับบริษัท ประกันภัยรถยนต์มากที่สุด ได้แก่ ตัวแทน/พนักงานของบริษัทประกันภัยติดต่อยากและให้บริการ ช้าและบริษัทประกันภัยแต่ละแห่งมีมาตรฐานการตั้งราคาเบี้ยประกันภัยไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับ การพิจารณาของบริษัทนั้นๆ คิดเป็นร้อยละ 81.25 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ราคาเบี้ยประกันภัยต่อปี สูง คิดเป็นร้อยละ 58.00 การบริการหลังการขายไม่น่าประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีการ จ่ายเงินชดเชยค่าสินไหมทดแทนกรณีเกิดเหตุชำและตัวแทน/พนักงานของบริษัทประกันภัยไม่ สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันภัยได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 47.00 เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ มีรูปแบบประเภทความคุ้มครองให้เลือกไม่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 43.75 ตัวแทน/ พนักงานของบริษัทประกันภัยไม่สุภาพ ชื่อสัตย์หรือคำพูดไม่น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 43.00 บริษัทไม่ติดตามและให้ความสะดวกกรณีเกิดเหตุจนเสร็จสิ้นกระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีการเก็บค่าธรรมเนียมอื่นๆ เพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 38.00 ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยไม่เป็นที่ รู้จักเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อกรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 35.75 และไม่มี ตัวแทน / พนักงานจากบริษัทประกันภัยที่ต้องการมาเสนอขายประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 26.50

ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับบริษัทประกันภัย

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทประกันภัย

การให้ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
เสนอแนะ	133	33.25
ไม่เสนอแนะ	267	66.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 51 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบข้อมูลให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ตอบข้อมูลเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการการให้บริการของบริษัทประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 66.75

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเคลมควรให้บริการกรณีเกิดเหตุให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและติดต่อสะดวก	24	18.05
ควรดูแลตรวจสอบการนำรถลูกค้าซ่อมกับอยู่ซ่อมรถให้รอบคอบและสม่ำเสมอ	18	13.53
ควรมีการติดตามเอาใจใส่และบริการข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	17	12.78
ปรับปรุงการจ่ายเงินชดเชยค่าสินไหมให้เร็วขึ้น	14	10.53
ปรับปรุงการติดต่อกับบริษัทและตัวแทนให้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น	12	9.02
กรณีเกิดเหตุการซ่อมแซมรถให้ลูกค้าควรทำการซ่อมแซมให้เหมาะสมกับความเสียหาย	9	6.77
ปรับปรุงการบริการหลังการขายให้ดียิ่งขึ้น	9	6.77
พนักงานให้บริการควรมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการบริการที่แม่นยำ	8	6.02
ปรับปรุงระยะเวลาการแจ้งนำรถเข้าซ่อมแซมให้แน่นอน	5	3.76

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบริษัทให้มากขึ้น	5	3.76
กรณีมีการนำรถเข้าซ่อมแซมควรมีการแจ้งเงื่อนไขรายละเอียดการซ่อมให้ชัดเจน	4	3.01
ปรับปรุงการพิจารณาเบี้ยประกันภัยในมีมาตรฐาน	3	2.26
เพิ่มการส่งเสริมการขายโดยการจูงใจลูกค้า เช่น มีการให้ของพรีเมียมหรือมีการจัดกิจกรรมให้ทำร่วมกับบริษัท	3	2.26
ปรับปรุงภาพลักษณ์ของบริษัทให้เกิดความน่าเชื่อถือ	2	1.50

หมายเหตุ : เป็นคำถามปลายเปิด คิดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบข้อเสนอแนะจำนวน 133 ราย

จากตารางที่ 52 พบว่าข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้ปรับปรุงการให้บริการของบริษัทประกันภัยรถยนต์มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเคลมควรถูกให้บริการกรณีเกิดเหตุให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและติดต่อสะดวก ควรดูแลตรวจสอบการนำรถลูกค้าซ่อมกับอู่ซ่อมรถให้รอบคอบและสม่ำเสมอ และควรมีการติดตามเอาใจใส่และบริการข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง