

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำปางในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำปางในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำปางในการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	47.6
หญิง	131	52.4
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.4 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 47.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	76	30.4
30 - 40 ปี	75	30.0
41 - 50 ปี	58	23.2
51-60 ปี	38	15.2
มากกว่า 60 ปี	3	1.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 30.4 รองลงมาคือ อายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 30.0 และ อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	108	43.2
สมรส	117	46.8
หย่าร้าง	25	10.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ สมรส ร้อยละ 46.8 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 43.2 และหย่าร้าง ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	9	3.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	24	9.6
อนุปริญญา/ปวส.	38	15.2
ปริญญาตรี	157	62.8
สูงกว่าปริญญาตรี	22	8.8
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 15.2 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	93	37.2
รับราชการ	45	18.0
รัฐวิสาหกิจ	32	12.8
พนักงานบริษัทเอกชน	62	24.8
อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ, วิศวกร, แพทย์	18	7.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพคือ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37.2 รองลงมา คือพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.8 และรับราชการ ร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	17	6.8
10,000 - 20,000 บาท	71	28.4
20,001 - 30,000 บาท	63	25.2
30,001 - 40,000 บาท	47	18.8
40,000 - 50,000 บาท	30	12.0
มากกว่า 50,000 บาท	22	8.8
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 25.2 และ 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกันชีวิตที่ทำผ่านธนาคารกรุงเทพปัจจุบัน

ประเภทประกันชีวิตที่ทำผ่านธนาคารกรุงเทพ ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
แบบสะสมทรัพย์	190	76.0
แบบบำนาญ	41	16.4
แบบคุ้มครองเครดิต	19	7.6
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ประเภทประกันชีวิตที่ทำผ่านธนาคารกรุงเทพปัจจุบันคือ แบบสะสมทรัพย์ ร้อยละ 76.0 รองลงมา แบบบำนาญ ร้อยละ 16.4 และแบบคุ้มครองเครดิต ร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ที่มี

จำนวนกรมธรรม์	จำนวน	ร้อยละ
1 กรมธรรม์	135	54.0
2 กรมธรรม์	77	30.8
3 กรมธรรม์	19	7.6
4 กรมธรรม์ขึ้นไป	19	7.6
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนกรมธรรม์ 1 กรมธรรม์ ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ 2 กรมธรรม์ ร้อยละ 30.8 3 และกรมธรรม์ 4 กรมธรรม์ขึ้นไป เท่ากัน ร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรมธรรม์ของ
 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มี

จำนวนกรมธรรม์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มี	จำนวน	ร้อยละ
1 กรมธรรม์	142	56.8
2 กรมธรรม์	81	32.4
3 กรมธรรม์	11	4.4
4 กรมธรรม์ขึ้นไป	16	6.4
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนกรมธรรม์ของธนาคาร
 กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มี คือ 1 กรมธรรม์ ร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ 2 กรมธรรม์ ร้อยละ 32.4
 และกรมธรรม์ขึ้นไป ร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำให้ทราบข้อมูล
 บริการประกันชีวิตผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

แหล่งที่ทำให้ทราบข้อมูลบริการประกันชีวิตผ่าน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคารแนะนำ	208	83.2
ป้ายหน้าธนาคาร	35	14.0
เว็บไซต์ธนาคาร	32	12.8
ศึกษาด้วยตนเอง	32	12.8
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	65	26.0
แผ่นพับ /โบปลิว	13	5.2
วิทยุ	2	0.8
หนังสือพิมพ์	5	2.0
นิตยสาร	0	0.0
ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ	2	0.8

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งที่ทำให้ทราบข้อมูลบริการประกันชีวิตผ่านธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ พนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 83.2 รองลงมาคือ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 26.0 และป้ายหน้าธนาคาร ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต

วัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการออมเงิน	196	78.4
เพื่อคุ้มครองรายได้และครอบครัว	75	30.0
เพื่อคุ้มครองสุขภาพ	67	26.8
เป็นการประกันที่มีผลรับที่แน่นอน	17	6.8
อื่นๆ	3	1.2

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิตคือ เพื่อการออมเงิน ร้อยละ 78.4 รองลงมาคือ เพื่อคุ้มครองรายได้และครอบครัว ร้อยละ 30.0 และเพื่อคุ้มครองสุขภาพ ร้อยละ 26.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยซื้อกรมธรรม์จากบริษัทอื่นมาก่อนก่อนซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การเคยซื้อกรมธรรม์จากบริษัทอื่นมาก่อนก่อนซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
เคย	121	48.4
ไม่เคย	129	51.6
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยซื้อกรมธรรม์จากบริษัทอื่นมาก่อน ร้อยละ 51.6 และเคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มาก่อน ร้อยละ 48.4

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำปางในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก
ตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อ เสียง ของ บริษัท ที่ รับประกัน	148 (59.2)	76 (30.4)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	1
ความมั่นคงของธนาคาร	148 (59.2)	76 (30.4)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	1
รูปแบบของกรมธรรม์มี หลากหลายให้เลือก (เช่น แบบประกัน Gain 1 st 220, แบบประกัน Gain 1 st 250 และ แบบประกัน Gain 1 st 248)	124 (49.6)	100 (40.0)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	3
เงื่อนไขการประกันตรงกับ ความต้องการ	51 (20.4)	173 (69.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	6
ระยะเวลากรมธรรม์เหมาะสม	51 (20.4)	199 (79.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	5
แบบประกันให้ความคุ้มครอง ชีวิตที่สูง	51 (20.4)	149 (59.6)	50 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	7
ให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปัน ผลที่สูง	76 (30.4)	174 (69.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	4
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	76 (30.4)	174 (69.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	4
มูลค่าเงินเวนคืนกรมธรรม์	51 (20.4)	148 (59.2)	51 (20.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	7
เงื่อนไขกรมธรรม์มีการให้ ผลตอบแทนเมื่อครบกำหนด ตามระยะเวลา	51 (20.4)	199 (79.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	5
ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน	101 (40.4)	149 (59.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	2

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รูปแบบของกรรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.39) และให้ผลตอบแทนในรูปเงินปันผลที่สูง สิทธิประโยชน์ทางภาษี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม	76 (30.4)	148 (59.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	3
สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด	76 (30.4)	174 (69.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
ระยะเวลาชำระเบี้ยเหมาะสม	76 (30.4)	150 (60.0)	24 (9.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	2
สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้	101 (40.4)	123 (49.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ	76 (30.4)	174 (69.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ระยะเวลาชำระเบี้ยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และอัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย	151 (60.4)	99 (39.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)	1
สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก	126 (50.4)	124 (49.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	2
ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิทและ บัตรเครดิต	148 (59.2)	51 (20.4)	51 (20.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	3
การจัดจำหน่ายผ่านสาขา ของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่	124 (49.6)	126 (50.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	2
สามารถติดต่อชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ทุกสาขา	98 (39.2)	101 (40.4)	51 (20.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	5
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ	50 (20.0)	200 (80.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	4
มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	50 (20.0)	200 (80.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	4
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	51 (20.4)	199 (79.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	4
วัน- เวลาที่เปิดให้บริการสะดวกในการติดต่อ	25 (10.0)	199 (79.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	6

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวน มาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้ เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการ ไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิทและ บัตร เครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต	101 (40.4)	123 (49.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลบริการ	50 (20.0)	124 (49.6)	76 (30.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	5
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	50 (20.0)	148 (59.2)	52 (20.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	4
ข่าวสารที่ได้รับจาก ธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	51 (20.4)	173 (69.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	2
มีบริการ Call Center สอบถามข้อมูลได้	0 (0.0)	200 (80.0)	50 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	6
มีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ	26 (10.4)	198 (79.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการรับประกันชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	25 (10.0)	199 (79.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
ของที่ระลึกและของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	25 (10.0)	199 (79.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น การสนับสนุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ยากไร้	25 (10.0)	199 (79.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์	50 (20.0)	174 (69.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	2
มีการให้สะสมแต้มเมื่อซื้อโดยใช้บัตรเครดิต	25 (10.0)	199 (79.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการทำประกันชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ ของที่ระลึกและของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น การสนับสนุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ยากไร้ มีการให้สะสมแต้มเมื่อซื้อโดยใช้บัตรเครดิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบังคับด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	151 (60.4)	73 (29.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	3
พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	127 (50.8)	97 (38.8)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	5
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การประกันชีวิตที่ถูกต้อง ครบถ้วน	102 (40.8)	148 (59.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	4
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	127 (50.8)	123 (49.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	2
พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	151 (60.4)	73 (29.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	3
พนักงานธนาคารให้ คำแนะนำเพื่อเลือกแบบ การประกันที่เหมาะสม	151 (60.4)	99 (39.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)	1
พนักงานคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	151 (60.4)	73 (29.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	3
พนักงานมีความ รับผิดชอบในการ ปฏิบัติงาน	151 (60.4)	99 (39.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)	1
พนักงานรักษา ผลประโยชน์ให้กับลูกค้า	101 (40.4)	149 (59.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	5
พนักงานดูแลลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	101 (40.4)	149 (59.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	5

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	100 (40.0)	125 (50.0)	25 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
ธนาคาร มี เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	100 (40.0)	98 (39.2)	52 (20.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	3
ธนาคาร มีการจัดวาง อุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย	100 (40.0)	25 (10.0)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	2
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพองดงาม รียบบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	100 (40.0)	124 (49.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อบังคับด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	199 (79.6)	25 (10.0)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69 (มากที่สุด)	1
ได้รับกรรมธรรม์ที่รวดเร็ว	150 (60.0)	74 (29.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	3
ความถูกต้องครบถ้วนของกรรมธรรม์	125 (50.0)	125 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	3
จำนวนเจ้าหน้าที่ของ บริษัทประกันมีเพียงพอในการให้บริการ	102 (40.8)	122 (48.8)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	6
ขั้นตอนในการทำประกันชีวิตไม่ยุ่งยากซับซ้อน	102 (40.8)	148 (59.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	4
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	102 (40.8)	148 (59.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	4
การชำระเงินทำได้ง่ายสะดวก สามารถตัดบัญชีธนาคารได้	127 (50.8)	97 (38.8)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	5
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	151 (60.4)	99 (39.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)	2

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และได้รับกรรมธรรม์ที่รวดเร็ว ความถูกต้องครบถ้วนของกรรมธรรม์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ด้านผลิตภัณฑ์	50 (20.0)	174 (69.6)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	4
ด้านราคา	101 (40.4)	123 (49.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	3
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	126 (50.4)	124 (49.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	101 (40.4)	149 (59.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	2
ด้านบุคลากร	126 (50.4)	124 (49.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	102 (40.8)	122 (48.8)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	3
ด้านกระบวนการ	126 (50.4)	98 (39.2)	26 (10.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	2

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ให้ความสำคัญในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่านผ่านธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่านผ่านธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=119 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	n=131 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	N=250 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)
ความมั่นคงของธนาคาร	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)
รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบ ประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบ ประกัน Gain 1st 248)	4.55 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.39 (มาก)
เงื่อนไขการประกันตรงกับความต้องการ	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)
ระยะเวลากรมธรรม์เหมาะสม	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)
แบบประกันให้ความคุ้มครองชีวิตที่สูง	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
ให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผลที่สูง	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)
มูลค่าเงินเวนคืนกรมธรรม์	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)
เงื่อนไขกรมธรรม์มีการให้ผลตอบแทนเมื่อครบกำหนด ตามระยะเวลา	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)
ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร รูปแบบของกรรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา ให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผลที่สูง สิทธิประโยชน์ทางภาษี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และรูปแบบของกรรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=119	n=131	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)
ระยะเวลาชำระเบี้ยเหมาะสม	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ	4.30 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และสามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=119	n=131	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย	4.57 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก	4.44 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิทและ บัตรเครดิต	4.52 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)
การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวน มาก ครอบคลุมทุกพื้นที่	4.60 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ ทุกสาขา	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)
มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)
วัน- เวลาที่เปิดให้บริการสะดวกในการติดต่อ	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) และชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิทและ บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.56) และการจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=119	n=131	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต	4.45 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	4.08 (มาก)	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	4.13 (มาก)	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
มีบริการ Call Center สอบถามข้อมูลได้	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการทำประกันชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
ของที่ระลึกและของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น การสนับสนุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ยากไร้	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์	4.22 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการให้สะสมแต้มเมื่อซื้อโดยใช้บัตรเครดิต	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ

อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา มีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=119	n=131	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การประกันชีวิตที่ถูกต้องครบถ้วน	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.55 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่ เหมาะสม	4.60 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.63 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
พนักงานรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.60) และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=119	n=131	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	4.30 (มาก)	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพองาม รองรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	4.40 (มาก)	4.21 (มาก)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพองาม สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และรองรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=119	n=131	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.71 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ได้รับกรมธรรม์ที่รวดเร็ว	4.53 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ความถูกต้องครบถ้วนของกรมธรรม์	4.49 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
จำนวนเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันมีเพียงพอในการให้บริการ	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนในการทำประกันชีวิตไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)
การชำระเงินทำได้ง่ายสะดวก สามารถตัดบัญชีธนาคารได้	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือ ได้	4.57 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และได้รับกรรมธรรม์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และได้รับกรรมธรรม์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.51)

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่านผ่านธนาคาร
กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน	4.50 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
ความมั่นคงของธนาคาร	4.50 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
รูปแบบของกรมธรรม์มี หลากหลายให้เลือก (เช่นแบบ ประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248)	4.47 (มาก)	4.13 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)
เงื่อนไขการประกันตรงกับความต้องการ	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)
ระยะเวลากรมธรรม์เหมาะสม	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
แบบประกันให้ความคุ้มครอง ชีวิตที่สูง	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผลที่สูง	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.41 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.41 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)
มูลค่าเงินเวนคืนกรมธรรม์	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
เงื่อนไขกรมธรรม์มีการให้ผลตอบแทนเมื่อครบกำหนดตามระยะเวลา	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน	4.36 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผลที่สูง สิทธิประโยชน์ทางภาษี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ รูปแบบของกรรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และให้ผลตอบแทนในรูปเงินปันผลที่สูง สิทธิประโยชน์ทางภาษี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา รูปแบบของกรรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.44) และได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)
สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.19 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
ระยะเวลาชำระเบี้ยเหมาะสม	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ	4.39 (มาก)	4.23 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และสามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และระยะเวลาชำระเบี้ยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และสามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ สามารถชำระหนี้โดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา สามารถชำระหนี้เป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และอัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย	4.58 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก	4.49 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ บัตรเครดิต	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)
การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคาร ซึ่งมีจำนวนมากครอบคลุมทุกพื้นที่	4.53 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ทุกสาขา	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)
มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการสะดวกในการติดต่อ	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และสามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.59) และการจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) และชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคนันเตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคนันเตอร์บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการไปรษณีย์, เคนันเตอร์เซอร์วิสและ บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และสามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต	4.37 (มาก)	4.08 (มาก)	4.48 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	3.99 (มาก)	3.81 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย	4.18 (มาก)	3.95 (มาก)	4.24 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)
มีบริการ Call Center สอบถามข้อมูลได้	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการทำประกันชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
ของที่ระลึกและของชำร่วยสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น การสนับสนุนการศึกษาแก่นักเรียนที่ขาดไร้	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการให้สะสมแต้มเมื่อซื้อโดยใช้บัตรเครดิต	4.01 (มาก)	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการทำประกัน ชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการทำประกัน ชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และ ไว้วางใจได้	4.45 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกัน ชีวิตที่ถูกต้องครบถ้วน	4.36 (มาก)	4.47 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.47 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่ง กายสะอาดเรียบร้อย	4.45 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารให้คำแนะนำ เพื่อเลือกแบบการประกันที่ เหมาะสม	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
พนักงานคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	4.45 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรับผิดชอบใน การปฏิบัติงาน	4.53 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
พนักงานรักษาผลประโยชน์ ให้กับลูกค้า	4.36 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานดูแลลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	4.36 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.67) และพนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.59) และพนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	4.21 (มาก)	4.01 (มาก)	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนกฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	4.45 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.25) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก

ได้แก่ สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.38) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อย ด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอก แผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				
	ไม่เกิน 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	n=76	n=75	n=58	n=41	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.64 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ได้รับกรมธรรม์ที่รวดเร็ว	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความถูกต้องครบถ้วนของกรมธรรม์	4.50 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
จำนวนเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันมีเพียงพอในการให้บริการ	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนในการทำประกันชีวิตไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)
การชำระเงินทำได้ง่ายสะดวกสามารถตัดบัญชีธนาคารได้	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และความถูกต้องครบถ้วนของกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และความถูกต้องครบถ้วนของกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และได้รับกรมธรรม์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และได้รับกรมธรรม์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.54)

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของท่านผ่านธนาคาร
กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน	4.52 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
ความมั่นคงของธนาคาร	4.52 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
รูปแบบของกรรมธรรม์มี หลากหลายให้เลือก (เช่นแบบ ประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248)	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
เงื่อนไขการประกันตรงกับความต้องการ	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)
ระยะเวลากรรมธรรม์เหมาะสม	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
แบบประกันให้ความคุ้มครอง ชีวิตที่สูง	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
ให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผล ที่สูง	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)
สิทธิประโยชน์ทางภาษี	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มูลค่าเงินเวนคืนกรมธรรม์	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
เงื่อนไขกรมธรรม์มีการให้ ผลตอบแทนเมื่อครบกำหนดตาม ระยะเวลา	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และรูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ รูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่นแบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ได้รับ

สิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และให้ผลตอบแทนในรูปเงินปันผลที่สูง สิทธิประโยชน์ทางภาษี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทที่รับประกัน ความมั่นคงของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ได้รับสิทธิประโยชน์แน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และรูปแบบของกรมธรรม์มีหลากหลายให้เลือก (เช่น แบบประกัน Gain 1st 220, แบบประกัน Gain 1st 250 และแบบประกัน Gain 1st 248) (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)
สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)
ระยะเวลาชำระเบี้ยเหมาะสม	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)
สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้	4.27 (มาก)	4.14 (มาก)	4.47 (มาก)	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และอัตราเบี้ยประกันมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีการคำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแจ้งให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และสามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ สามารถชำระเบี้ยโดย

บัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีการ
คำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแข็งแกร่ง (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัย
ย่อยด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่
สามารถชำระเบี้ยโดยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา สามารถชำระเบี้ยเป็นรายงวด มีการ
คำนวณอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงแข็งแกร่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และระยะเวลาชำระเบี้ย
เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย	4.67 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต, ที่ทำการไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิทและ บัตรเครดิต	4.39 (มาก)	4.48 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)
การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคาร ซึ่งมีจำนวนมากครอบคลุมทุกพื้นที่	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อชำระค่าเบี้ยประกันผ่านธนาคารได้ทุกสาขา	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)
วัน-เวลาที่เปิดให้บริการสะดวกในการติดต่อ	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.55) และการจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และชำระเบี้ยประกันได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน เคาน์เตอร์ธนาคาร, ตู้เอทีเอ็ม, เคาน์เตอร์บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต, ที่ทำการไปรษณีย์, เคาน์เตอร์เซอร์วิฟและ บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา สามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.53) และการจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา การจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และสามารถติดต่อกับพนักงานได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต	4.27 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลบริการ	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)
ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร เกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
มีบริการ Call Center สอบถาม ข้อมูลได้	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการให้ของที่ระลึกเมื่อ ตัดสินใจซื้อ	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้า สำหรับการทำประกัน ชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาล หรือวันสำคัญ	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
ของที่ระลึกและของชำร่วย สามารถใช้ประโยชน์ได้ดี	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
การสนับสนุนกิจกรรม สาธารณประโยชน์ เช่น การสนับสนุนการศึกษาแก่ นักเรียนที่ยากไร้	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการให้สะสมแต้มเมื่อซื้อโดยใช้บัตรเครดิต	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)

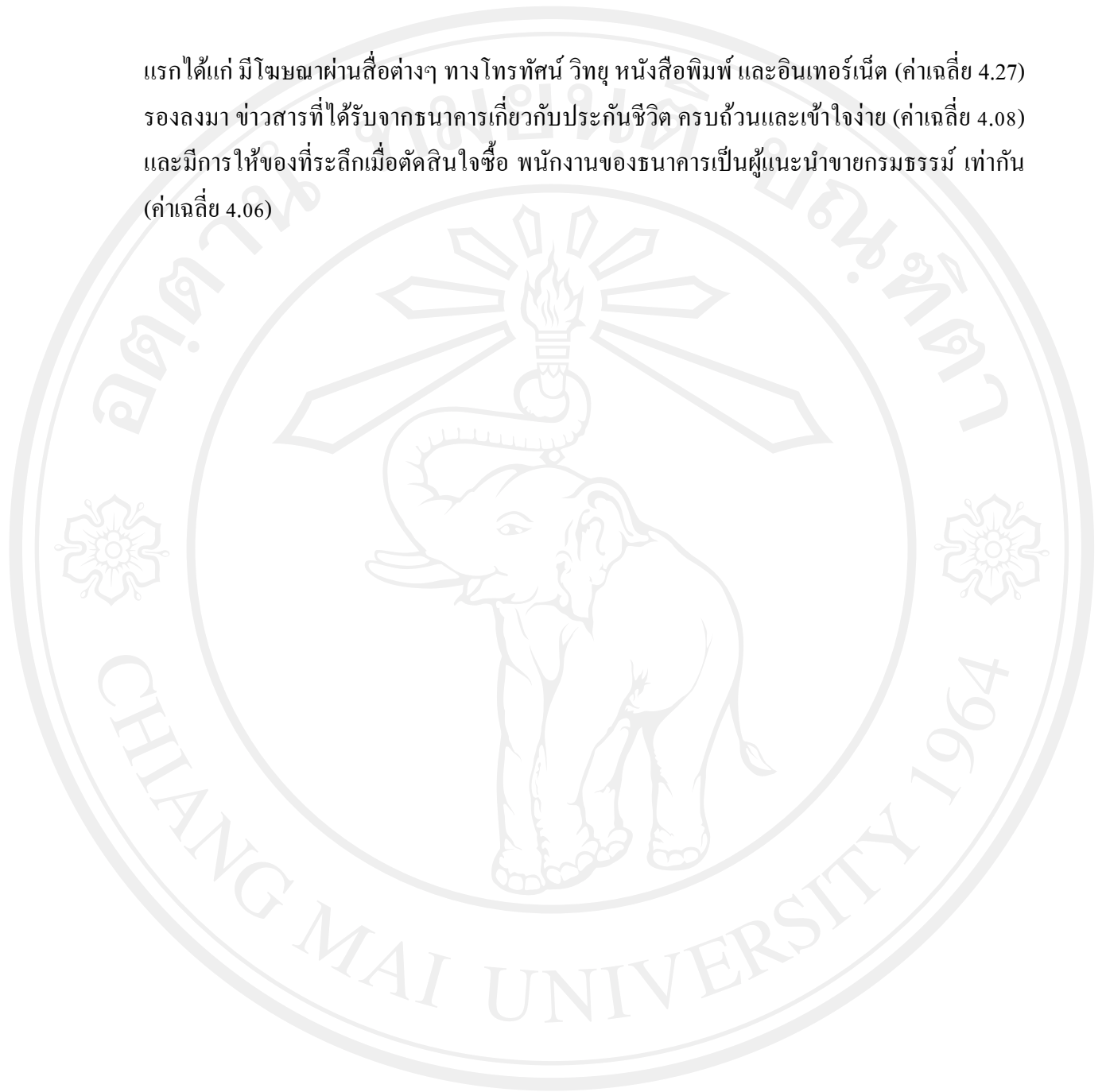
จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ มีของชำร่วยมอบให้ลูกค้าสำหรับการทำประกัน ชีวิตใหม่หรือในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย

แรกได้แก่ มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.27)
รองลงมา ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับประกันชีวิต ครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08)
และมีการให้ของที่ระลึกเมื่อตัดสินใจซื้อ พนักงานของธนาคารเป็นผู้แนะนำขายกรมธรรม์ เท่านั้น
(ค่าเฉลี่ย 4.06)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และ ไว้วางใจได้	4.53 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.41 (มาก)	4.25 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การประกันชีวิต ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่ง กายสะอาดเรียบร้อย	4.53 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานธนาคารให้คำแนะนำ เพื่อเลือกแบบการประกันที่ เหมาะสม	4.63 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
พนักงานคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	4.53 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรับผิดชอบใน การปฏิบัติงาน	4.63 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
พนักงานรักษาผลประโยชน์ ให้กับลูกค้า	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานดูแลลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานมี

ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53 และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตที่ถูกต้อง ครบถ้วน พนักงานดูแลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำเพื่อเลือกแบบการประกันที่เหมาะสม พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.54) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ พนักงานกิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้าย บอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็น ระเบียบเรียบร้อย	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก ระอบรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำ ดื่มไว้ให้บริการ	4.27 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกระอบรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัย

แรก ได้แก่ ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์ม ต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ สถานที่ภายในธนาคาร สะอาด เรียบร้อย ตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ ธนาคารมีการจัดวางอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นจุด มีป้ายบอกแผนก/ฝ่ายอย่างชัดเจน เป็นระเบียบเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	n=88	n=63	n=47	n=52	N=250
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.75 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ได้รับกรมธรรม์ที่รวดเร็ว	4.56 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความถูกต้องครบถ้วนของกรมธรรม์	4.52 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
จำนวนเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันมีเพียงพอในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนในการทำประกันชีวิตไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)
ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)
การชำระเงินทำได้ง่ายสะดวกสามารถตัดบัญชีธนาคารได้	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้	4.61 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และได้รับกรรมธรรม์ที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรก ได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และความถูกต้องครบถ้วนของกรรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.68) และการชำระเงินทำได้ง่ายสะดวก สามารถตัดบัญชีธนาคารได้ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกได้แก่ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และได้รับกรรมธรรม์ที่รวดเร็ว ความถูกต้องครบถ้วนของกรรมธรรม์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ข้อเสนอแนะ

- ควรจะลดเบี้ยประกัน (8 คน)
- ควรมีของชำร่วยที่ดูดีมากกว่านี้ (8 คน)
- ควรลดระยะเวลาการรับประกันลง (10 คน)