

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 321 ชุด จากเจ้าของรถยนต์ส่วนบุคคลที่ไปจดทะเบียนและต่อภาษีรถยนต์ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดลำพูน โดยสามารถแบ่งการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทรถที่ใช้ เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรับรู้บทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ทำประกันภัย พ.ร.บ. ประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ เหตุผลในการทำประกันภัยภาคสมัครใจ เหตุผลในการทำประกันภัยภาคสมัครใจจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่รู้จัก บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ใช้บริการทำประกันภัย และบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ใช้บริการทำประกันภัยจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ และอัตราร้อยละ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2 – 15

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ อัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 16 – 23

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยจำแนกตามอาชีพ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 24 – 31

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยจำแนกตามระดับรายได้ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 32 – 39

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัย
จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล และ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 40-47

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้รถยนต์ที่พบจากบริษัทประกันภัย มาทำการ
วิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ อัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 48-51

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทประกันภัยรถยนต์ มาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ
ความถี่ และอัตราร้อยละ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 52

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ใช้

ประเภทรถยนต์ที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	58	18.1
รถกระบะส่วนบุคคล	250	77.9
รถตู้	13	4.0
รวม	321	100

จากตารางที่ 2 กำหนดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนประเภทรถยนต์ที่ใช้ คือ ผู้ใช้รถกระบะส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาได้แก่ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 18.1 และ รถตู้ คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	231	72.0
หญิง	90	28.0
รวม	321	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 25 ปี	50	15.6
26 – 35 ปี	113	35.2
36 – 50 ปี	125	38.9
มากกว่า 50 ปี	33	10.3
รวม	321	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36 – 50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.2 อายุระหว่าง 18 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	60	18.7
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	90	28.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	91	28.3
นักศึกษา	28	8.7
เกษตรกร / รับจ้าง	52	16.3
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาได้แก่ เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.7 เป็นเกษตรกร รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16.3 และเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	118	36.8
10,001 – 30,000 บาท	156	48.6
30,001 – 50,000 บาท	27	8.4
50,001 – 70,000 บาท	12	3.8
70,001 – 100,000 บาท	4	1.2
มากกว่า 100,000 บาท	4	1.2
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 30,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.2 เท่ากัน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้บทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ทำประกันภัย พ.ร.บ.

ทราบบทกำหนดโทษ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	247	76.9
ไม่ทราบ	74	23.1
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ทำประกันภัย พ.ร.บ. คิดเป็นร้อยละ 76.9 และ ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 23.1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์
ที่ทำ

ประเภทประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว	140	43.6
กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจ	181	56.4
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท
กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจ คิดเป็นร้อยละ 56.4 และกรมธรรม์ภาค
บังคับ พ.ร.บ.อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 43.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์
ภาคสมัครใจ

ประเภทประกันภัยภาคสมัครใจ	จำนวน	ร้อยละ
กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 คุ้มครองการสูญหาย – เสียหายต่อตัวรถยนต์ทุกกรณี และความ รับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของบุคคลภายนอก	86	47.5
กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 คุ้มครองเฉพาะการ สูญหาย และ ไฟไหม้ต่อตัวรถยนต์ และความ รับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของบุคคลภายนอก	23	12.7
กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 คุ้มครองเฉพาะความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของบุคคล ภายนอก	72	39.8
รวม	181	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาค
บังคับพ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาได้แก่
กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 39.8 และ
กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 คิดเป็นร้อยละ 12.7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการทำประกันภัยภาคสมัครใจ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
อายุของรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่	62	34.3
เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย แบ่งภาระความเสี่ยงภัย	120	66.3
ต้องการการบริการหลังการขายที่ครบวงจร เพื่อลดปัญหาและการเสียเวลา หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น	107	59.1
มีการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	58	32.0
เงื่อนไขความคุ้มครองและมีสาขาบริการเพียงพอตรงตามความต้องการ	49	27.1
มีส่วนลดคงใจในการทำประกันภัย	32	17.7
รถอยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามสัญญา	35	19.3
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	61	33.7
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง	118	65.2

หมายเหตุ: 1) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจ ทั้งหมดจำนวน 181 คน

จากตารางที่ 10 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำประกันภัยภาคสมัครใจ เพราะเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย แบ่งภาระความเสี่ยงภัย คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาได้แก่ เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง คิดเป็นร้อยละ 65.2 ต้องการการบริการหลังการขายที่ครบวงจร เพื่อลดปัญหาและการเสียเวลา หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 59.1 อายุของรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ คิดเป็นร้อยละ 32.0 เงื่อนไขความคุ้มครองและมีสาขาบริการเพียงพอตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 27.1 รถอยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัยตามสัญญา คิดเป็นร้อยละ 19.3 และมีส่วนลดคงใจในการทำประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 17.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

เหตุผล	กรมธรรม์ภาคบังคับ พร้อมมีกรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 1 (N = 86)	กรมธรรม์ภาคบังคับ พร้อมมีกรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 2 (N = 23)	กรมธรรม์ภาคบังคับ พร้อมมีกรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 3 (N = 72)
อายุของรถยนต์ยังอยู่ในสภาพใหม่อยู่	39 (45.3)	5 (21.7)	18 (25.0)
เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของ การทำประกันภัย แบ่งภาระความเสี่ยงภัย	64 (74.4)	17 (73.9)	39 (54.2)
ต้องการการบริการหลังการขายที่ ครบวงจร เพื่อลดปัญหาและการเสียเวลา หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น	52 (60.5)	11 (47.8)	44 (61.1)
มีการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	34 (39.5)	14 (60.9)	10 (13.9)
เงื่อนไขความคุ้มครองและมีสาขาบริการ เพียงพอตรงตามความต้องการ	29 (33.7)	10 (43.5)	10 (13.9)
มีส่วนลดจิตใจในการทำประกันภัย	23 (26.7)	4 (17.4)	5 (6.9)
รถอยู่ระหว่างเช่าซื้อ ต้องทำประกันภัย ตามสัญญา	9 (10.5)	3 (13.0)	23 (31.9)
มีผู้ร่วมใช้รถยนต์หลายคน	19 (22.1)	11 (47.8)	31 (43.1)
เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง	64 (74.4)	13 (56.5)	41 (56.9)

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 ได้แก่ เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย แบ่งภาระความเสี่ยงภัย เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง และต้องการการบริการหลังการขายที่ครบวงจร เพื่อลดปัญหาและการเสียเวลา หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ได้แก่ เพราะเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย แบ่งภาระความเสี่ยงภัย มีการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ และเพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเองตามลำดับ

เหตุผล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ได้แก่ ต้องการการบริการหลังการขายที่ครบวงจร เพื่อลดปัญหาและการเสียเวลาหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น เพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง และเพราะเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย แบ่งภาระความเสี่ยงภัย ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของประเภทรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ประเภทประกันภัย	รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	รถกระบะส่วนบุคคล	รถตู้
กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.อย่างเดียว	31 (53.4)	99 (39.6)	10 (76.9)
กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมี กรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1	7 (12.1)	77 (30.8)	2 (15.4)
กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมี กรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2	4 (6.9)	18 (7.2)	1 (7.7)
กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมี กรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3	16 (27.6)	56 (22.4)	-
รวม	58 (100.0)	250 (100.0)	13 (100.0)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลส่วนใหญ่ทำประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาได้แก่ กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 27.6 กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 คิดเป็นร้อยละ 12.1 และกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 คิดเป็นร้อยละ 6.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถกระบะส่วนบุคคลทำประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.อย่างเดียวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาได้แก่ กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมี กรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 คิดเป็นร้อยละ 30.8 กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ ภาคสมัครใจประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 22.4 และกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 2 คิดเป็นร้อยละ 7.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถตู้ส่วนใหญ่ทำประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ. อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมาได้แก่ กรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 1 คิดเป็นร้อยละ 15.4 และกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.พร้อมมีกรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 2 คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่รู้จัก

บริษัทประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด	209	65.1
บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด	195	60.7
บริษัท กมลสุโกศลประกันภัย จำกัด	112	34.9
บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด	101	31.5
บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด	100	31.2
บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด	99	30.8
บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด	98	30.5
บริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด	87	27.1
บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด	82	25.5
บริษัท พาณิชยกรรมประกันภัย จำกัด	80	24.9
บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด	68	21.2
บริษัท อาคเนย์ประกันภัย(2000) จำกัด	67	20.9
บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด	64	19.9
บริษัท พิชรประกันภัย จำกัด	57	17.8
บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด	50	15.6
บริษัท พรภัทรประกันภัย จำกัด	46	14.3
บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด	40	12.5
บริษัท คาล์มซี เซอร์วิส จำกัด	19	5.9
บริษัท สยามชีวิตอินซัวรันส์ จำกัด	18	5.6
บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด	2	0.6

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า บริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาได้แก่ บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 60.7 และบริษัท กมลสุโกศลประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 34.9 และบริษัทประกันภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักน้อยที่สุด ได้แก่ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่
ใช้บริการทำประกันภัย

บริษัทประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด	74	23.1
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด	67	20.9
บริษัท กมลสุโกศลประกันภัย จำกัด	28	8.7
บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด	19	5.9
บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด	17	5.3
บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด	17	5.3
บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด	16	5.0
บริษัท ทิเบอร์ตีประกันภัย จำกัด	15	4.7
บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด	14	4.4
บริษัท อากเนย์ประกันภัย(2000) จำกัด	11	3.4
บริษัท พาณิชยการประกันภัย จำกัด	8	2.5
บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด	7	2.2
บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด	7	2.2
บริษัท พัชรประกันภัย จำกัด	6	1.9
บริษัท สีนมั่นคงประกันภัย จำกัด	6	1.9
บริษัท พรภัทรประกันภัย จำกัด	3	0.9
บริษัท สยามชีวิตอินชัวร์รันส์ จำกัด	3	0.9
บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด	2	0.6
บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด	1	0.2
บริษัท คาล์มซี เซอร์วิส จำกัด	-	-
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า บริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทำประกันภัยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 23.1 บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 20.9 และบริษัท กมลสุโกศลประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 8.7 และบริษัทที่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการทำประกันภัยเลย ได้แก่ บริษัท คาล์มซี เซอร์วิส จำกัด

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการ
ทำประกันภัย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

บริษัทประกันภัยรถยนต์	กรมธรรม์ภาค บังคับ พ.ร.บ.อย่าง เดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 3
บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัย จากรถ จำกัด	6 (4.3)	3 (3.5)	-	5 (6.9)
บริษัท กรมหลวงโกศลประกันภัย จำกัด	2 (1.4)	6 (7.0)	4 (17.4)	16 (22.1)
บริษัท ไทยพัฒนาประกันภัย จำกัด	11 (7.9)	6 (7.0)	-	2 (2.8)
บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด	36 (25.7)	28 (32.6)	4 (17.4)	6 (8.3)
บริษัท พาณิชยการประกันภัย จำกัด	2 (1.4)	1 (1.2)	1 (4.3)	4 (5.6)
บริษัท พิชรประกันภัย จำกัด	4 (2.9)	1 (1.2)	-	1 (1.4)
บริษัท มิตรแท้ประกันภัย จำกัด	8 (5.7)	2 (2.2)	2 (8.7)	4 (5.6)
บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด	3 (2.1)	7 (8.1)	2 (8.7)	5 (6.9)
บริษัท คาล์มซี เซอร์วิสเซ จำกัด	-	-	-	-
บริษัท อากาศประกันภัย(2000) จำกัด	6 (4.3)	2 (2.2)	-	3 (4.2)
บริษัท พรภักดิ์ประกันภัย จำกัด	2 (1.4)	-	1 (4.3)	-
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด	25 (17.9)	20 (23.3)	4 (17.4)	18 (25.0)
บริษัท สีนมั่นคงประกันภัย จำกัด	4 (2.9)	-	2 (8.7)	-
บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด	-	3 (3.5)	2 (8.7)	2 (2.8)

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละของบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้
บริการทำประกันภัย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

บริษัทประกันภัยรถยนต์	กรมธรรม์ภาค บังคับ พ.ร.บ.อย่าง เดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 3
บริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด	12 (8.6)	1 (1.2)	-	2 (2.8)
บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด	1 (0.7)	-	-	1 (1.4)
บริษัท สหมงคลประกันภัย จำกัด	9 (6.4)	4 (4.6)	1 (4.4)	3 (4.2)
บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด	6 (4.3)	1 (1.2)	-	-
บริษัท สยามซิติอินชัวร์นซ์ จำกัด	2 (1.4)	1 (1.2)	-	-
บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด	1 (0.7)	-	-	-
รวม	140 (100.0)	86 (100.0)	23 (100.0)	72 (100.0)

จากตารางที่ 15 พบว่า บริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมทำประกันภัยรถยนต์ประเภท
กรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย
จำกัด บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด และบริษัท ลิเบอร์ตี้ประกันภัย จำกัด ตามลำดับ

บริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ
พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท นารายณ์สากล
ประกันภัย จำกัด บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด และบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด ตามลำดับ

บริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ
พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท กมลสุโกศล
ประกันภัย จำกัด บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด

บริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ
พร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด
บริษัท กมลสุโกศลประกันภัย จำกัด และบริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของบริษัทประกันภัย	159 (49.5)	123 (38.3)	32 (10.0)	6 (1.9)	1 (0.3)	4.35	มาก
มีบริการรับทำประกันภัยทุก ประเภท	130 (40.5)	134 (41.7)	44 (13.8)	10 (3.1)	3 (0.9)	4.18	มาก
มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง.	135 (42.1)	132 (41.1)	38 (11.8)	11 (3.4)	5 (1.6)	4.19	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.24	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 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง และมีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระดับราคา	87 (27.1)	153 (47.7)	76 (23.7)	2 (0.6)	3 (0.9)	3.99	มาก
สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต	64 (19.9)	119 (37.1)	63 (19.6)	41 (12.8)	34 (10.6)	3.43	ปานกลาง
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้	79 (24.6)	141 (43.9)	59 (18.4)	28 (8.7)	14 (4.4)	3.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73	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 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคา และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก	117 (36.4)	129 (40.2)	72 (22.5)	3 (0.9)	-	4.12	มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	112 (34.9)	159 (49.5)	47 (14.7)	3 (0.9)	-	4.18	มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี	108 (33.6)	140 (43.7)	59 (18.4)	13 (4.0)	1 (0.3)	4.06	มาก
มีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก	101 (31.5)	144 (44.9)	73 (22.7)	3 (0.9)	-	4.07	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.11	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 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อหาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก มีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก และสถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	85 (26.5)	110 (34.3)	109 (34.0)	17 (5.2)	-	3.82	มาก
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	82 (25.5)	145 (45.2)	84 (26.2)	9 (2.8)	1 (0.3)	3.93	มาก
มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ	84 (26.2)	125 (38.9)	81 (25.2)	22 (6.9)	9 (2.8)	3.79	มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า	85 (26.5)	149 (46.4)	71 (22.1)	12 (3.7)	4 (1.3)	3.93	มาก
มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์	66 (20.6)	137 (42.7)	86 (26.7)	24 (7.5)	8 (2.5)	3.71	มาก
มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อ กรมธรรม์ประกันภัย	58 (18.1)	101 (31.5)	119 (37.1)	32 (10.0)	11 (3.3)	3.51	มาก
มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี	80 (24.9)	165 (51.4)	55 (17.1)	12 (3.7)	9 (2.9)	3.92	มาก
มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย	64 (19.9)	111 (34.6)	105 (32.7)	34 (10.6)	7 (2.2)	3.60	มาก
มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้าน	84 (26.2)	145 (45.2)	74 (23.1)	16 (5.0)	2 (0.5)	3.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79	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 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้าน การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อ กรมธรรม์ประกันภัย

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อพนักงานขายประกัน	117 (36.5)	132 (41.1)	67 (20.9)	4 (1.2)	1 (0.3)	4.12	มาก
มีขั้นตอนการให้บริการขายที่ รวดเร็ว	128 (39.9)	146 (45.5)	46 (14.3)	1 (0.3)	-	4.25	มาก
มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน	116 (36.2)	158 (49.2)	46 (14.3)	1 (0.3)	-	4.21	มาก
จำนวนพนักงานมีมากพอใน การให้บริการ	87 (27.1)	158 (49.2)	74 (23.1)	2 (0.6)	-	4.03	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15	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 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของพนักงานขาย	92 (28.7)	151 (47.0)	71 (22.1)	6 (1.9)	1 (0.3)	4.02	มาก
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	106 (33.0)	168 (52.3)	42 (13.1)	5 (1.6)	-	4.17	มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการรับประกันภัย	115 (35.8)	154 (48.0)	49 (15.3)	3 (0.9)	-	4.19	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมี ความเป็นกันเอง	113 (35.2)	170 (53.0)	35 (10.9)	3 (0.9)	-	4.22	มาก
พนักงานมีความเสมอภาคใน การให้บริการลูกค้า	99 (30.8)	170 (53.0)	50 (15.6)	2 (0.6)	-	4.14	มาก
พนักงานมีความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของลูกค้า	107 (33.3)	164 (51.1)	45 (14.0)	5 (1.6)	-	4.16	มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกายที่ดี	80 (24.9)	191 (59.5)	48 (15.0)	2 (0.6)	-	4.09	มาก
รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ/ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน	64 (19.9)	131 (40.8)	76 (23.7)	33 (10.3)	17 (5.3)	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07	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 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย และรู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	142 (44.2)	138 (43.0)	40 (12.5)	1 (0.3)	-	4.31	มาก
มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานที่โดดเด่น สะอาดตา	87 (27.1)	148 (46.1)	81 (25.2)	5 (1.6)	-	3.99	มาก
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์)	88 (27.3)	179 (55.8)	49 (15.3)	5 (1.6)	-	4.09	มาก
ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ สำนักงาน	85 (26.5)	177 (55.1)	52 (16.2)	7 (2.2)	-	4.06	มาก
ความสะอาดของอาคารสถานที่	88 (27.4)	169 (52.7)	64 (19.9)	-	-	4.07	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และ ห้องน้ำ	88 (27.4)	153 (47.7)	71 (22.1)	9 (2.8)	-	4.00	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	76 (23.7)	126 (39.3)	101 (31.5)	18 (5.5)	-	3.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.05	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 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความมีระเบียบภายในสำนักงาน การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะอาดตา และมีที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของปัจจัย
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.24	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.15	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.11	มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	4.07	มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.05	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.79	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.73	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 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัย จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					รวม
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของบริษัทประกันภัย	4.42 มาก	4.36 มาก	4.46 มาก	4.36 มาก	4.06 มาก	4.35 มาก
มีบริการรับทำประกันภัยทุก ประเภท	4.22 มาก	4.17 มาก	4.29 มาก	4.43 มาก	3.83 มาก	4.18 มาก
มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง.	4.30 มาก	4.28 มาก	4.27 มาก	4.36 มาก	3.65 มาก	4.19 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 มาก	4.27 มาก	4.34 มาก	4.38 มาก	3.85 มาก	4.24 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 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ซึ่งได้แก่ รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย นักศึกษา และเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง และมีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	รวม
ระดับราคา	4.13 มาก	3.80 มาก	4.10 มาก	3.71 มาก	4.13 มาก	3.99 มาก
สามารถชำระเงินโดยใช้ บัตรเครดิต	3.67 มาก	3.37 ปานกลาง	3.55 มาก	3.68 มาก	2.92 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
สามารถผ่อนชำระค่าเบียด ประกันได้	3.88 มาก	3.59 มาก	4.03 มาก	3.86 มาก	3.37 ปานกลาง	3.76 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 มาก	3.59 มาก	3.89 มาก	3.75 มาก	3.47 ปานกลาง	3.73 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 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ระดับราคา สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต และสามารถผ่อนชำระค่าเบียดประกันได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคา และสามารถผ่อนชำระค่าเบียดประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคา และปัจจัยย่อยด้านราคาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต และสามารถผ่อนชำระค่าเบียดประกันได้

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ					
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	รวม
หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก	4.25 มาก	4.01 มาก	4.14 มาก	3.96 มาก	4.21 มาก	4.12 มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	4.20 มาก	4.07 มาก	4.24 มาก	4.04 มาก	4.35 มาก	4.18 มาก
สถานที่ตั้งของบริษัท ประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่าย อยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัด เพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี	4.20 มาก	3.94 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก	4.19 มาก	4.06 มาก
มีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก	4.17 มาก	3.98 มาก	4.12 มาก	4.00 มาก	4.06 มาก	4.07 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.03 มาก	4.20 มาก	4.11 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 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ซึ่งได้แก่ รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย นักศึกษา และเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี และมีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	รวม
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.10 มาก	3.71 มาก	3.74 มาก	3.75 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ	4.13 มาก	3.86 มาก	3.92 มาก	3.82 มาก	3.88 มาก	3.93 มาก
มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อ ประกันก่อนประกันหมดอายุ	3.98 มาก	3.70 มาก	4.02 มาก	3.64 มาก	3.38 ปานกลาง	3.79 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ต่าง ๆ แก่ลูกค้า	4.12 มาก	3.81 มาก	4.05 มาก	3.86 มาก	3.75 มาก	3.93 มาก
มีบริการส่งกรมธรรม์ ประกันภัยทางไปรษณีย์	3.80 มาก	3.63 มาก	3.91 มาก	3.75 มาก	3.40 ปานกลาง	3.71 มาก
มีการให้ของแถมหรือของ ชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ ประกันภัย	3.63 มาก	3.47 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.51 มาก
มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ ฟรี	4.08 มาก	3.79 มาก	4.04 มาก	3.96 มาก	3.71 มาก	3.92 มาก
มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย	3.70 มาก	3.62 มาก	3.68 มาก	3.46 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.60 มาก
มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัย รถยนต์ติดหน้าร้าน	3.93 มาก	3.71 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก	4.02 มาก	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 มาก	3.70 มาก	3.87 มาก	3.75 มาก	3.65 มาก	3.79 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 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์

ประกันภัย มีบริการเสริมต่อทะเลเบียนรดให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว คำขायให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีบริการเสริมต่อทะเลเบียนรดให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีบริการเสริมต่อทะเลเบียนรดให้ฟรี และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการเสริมต่อทะเลเบียนรดให้ฟรี และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ ประกันภัย และมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ					
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	รวม
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อพนักงานขายประกัน	4.13 มาก	3.98 มาก	4.31 มาก	3.79 มาก	4.21 มาก	4.12 มาก
มีขั้นตอนการให้บริการขายที่ รวดเร็ว	4.37 มาก	4.10 มาก	4.40 มาก	4.07 มาก	4.21 มาก	4.25 มาก
มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน	4.22 มาก	4.17 มาก	4.37 มาก	4.00 มาก	4.12 มาก	4.21 มาก
จำนวนพนักงานมีมากพอใน การให้บริการ	4.10 มาก	3.96 มาก	4.15 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	4.03 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 มาก	4.05 มาก	4.31 มาก	3.94 มาก	4.12 มาก	4.15 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 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ซึ่งได้แก่ รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย นักศึกษา และเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีการทำงานถูกต้องแม่นยำและมาตรฐาน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคคล	อาชีพ					
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	รวม
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของพนักงานขาย	4.02 มาก	3.89 มาก	4.11 มาก	3.89 มาก	4.15 มาก	4.02 มาก
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.32 มาก	4.02 มาก	4.25 มาก	4.14 มาก	4.12 มาก	4.17 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการรับประกันภัย	4.33 มาก	4.09 มาก	4.31 มาก	3.89 มาก	4.13 มาก	4.19 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมี ความเป็นกันเอง	4.28 มาก	4.20 มาก	4.33 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.22 มาก
พนักงานมีความเสมอภาคใน การให้บริการลูกค้า	4.23 มาก	4.06 มาก	4.21 มาก	4.14 มาก	4.06 มาก	4.14 มาก
พนักงานมีความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาของลูกค้า	4.27 มาก	4.12 มาก	4.24 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.16 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกายที่ดี	4.20 มาก	4.01 มาก	4.13 มาก	4.07 มาก	4.02 มาก	4.09 มาก
รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ/ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน	3.93 มาก	3.33 ปานกลาง	3.64 มาก	3.39 ปานกลาง	3.71 มาก	3.60 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 มาก	3.97 มาก	4.15 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก	4.07 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 29 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และเกษตรกร รับจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้

บริการลูกค้า พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และรู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ/เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และนักศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ/เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	รวม
มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	4.43 มาก	4.36 มาก	4.27 มาก	4.21 มาก	4.21 มาก	4.31 มาก
มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา	4.20 มาก	3.88 มาก	4.03 มาก	3.93 มาก	3.88 มาก	3.99 มาก
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์)	4.18 มาก	4.04 มาก	4.16 มาก	3.93 มาก	4.02 มาก	4.09 มาก
ความมีระเบียบภายใน สำนักงาน เช่น การจัดวาง อุปกรณ์สำนักงาน	4.25 มาก	3.90 มาก	4.19 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก	4.06 มาก
ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.27 มาก	3.97 มาก	4.21 มาก	3.75 มาก	3.98 มาก	4.07 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	4.15 มาก	4.03 มาก	4.04 มาก	3.71 มาก	3.83 มาก	4.00 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.98 มาก	3.69 มาก	3.90 มาก	3.36 ปานกลาง	3.90 มาก	3.81 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 มาก	3.98 มาก	4.12 มาก	3.84 มาก	3.96 มาก	4.05 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 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมีระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความเป็นระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	อาชีพ					
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักศึกษา	เกษตรกร/ รับจ้าง	รวม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.31 มาก	4.27 มาก	4.34 มาก	4.38 มาก	3.85 มาก	4.24 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.89 มาก	3.59 มาก	3.89 มาก	3.75 มาก	3.47 ปานกลาง	3.73 มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	4.20 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.03 มาก	4.20 มาก	4.11 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการ ตลาด	3.94 มาก	3.70 มาก	3.87 มาก	3.75 มาก	3.65 มาก	3.79 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้ บริการ	4.20 มาก	4.05 มาก	4.31 มาก	3.94 มาก	4.12 มาก	4.15 มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	4.20 มาก	3.97 มาก	4.15 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก	4.07 มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.21 มาก	3.98 มาก	4.12 มาก	3.84 มาก	3.96 มาก	4.05 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 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัย จำแนกตามระดับรายได้

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับรายได้						รวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย	4.26 มาก	4.38 มาก	4.26 มาก	4.58 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.35 มาก
มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท	4.14 มาก	4.21 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.18 มาก
มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง.	4.11 มาก	4.21 มาก	4.07 มาก	4.42 มาก	4.75 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.19 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 มาก	4.27 มาก	4.15 มาก	4.33 มาก	4.67 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.24 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 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท และรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่ง ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านราคา	ระดับรายได้						รวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	
ระดับราคา	3.94 มาก	4.08 มาก	3.85 มาก	3.75 มาก	3.75 มาก	4.25 มาก	3.99 มาก
สามารถชำระเงินโดยใช้ บัตรเครดิต	3.32 ปานกลาง	3.50 มาก	3.52 มาก	3.42 ปานกลาง	3.50 มาก	3.25 มาก	3.43 ปานกลาง
สามารถผ่อนชำระค่าเบียด ประกันได้	3.58 มาก	3.87 มาก	3.67 มาก	3.75 มาก	3.75 มาก	5.00 มากที่สุด	3.76 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 มาก	3.82 มาก	3.68 มาก	3.64 มาก	3.67 มาก	4.17 มาก	3.73 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 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคา และสามารถผ่อนชำระค่าเบียดประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท และรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ระดับราคา สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต และสามารถผ่อนชำระค่าเบียดประกันได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าเบียดประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคา และสามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับรายได้						รวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	
หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก	4.16 มาก	4.12 มาก	3.96 มาก	3.92 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.12 มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมา ติดต่อ	4.21 มาก	4.17 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	4.18 มาก
สถานที่ตั้งของบริษัท ประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่าย อยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัด เพื่อเสียบางปี รถยนต์ประจำปี	4.14 มาก	4.04 มาก	3.89 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	4.74 มากที่สุด	4.06 มาก
มีสาขาบริการทั่วประเทศ จำนวนมาก	4.07 มาก	4.10 มาก	3.96 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	4.25 มาก	4.07 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 มาก	4.11 มาก	3.97 มาก	3.88 มาก	4.13 มาก	4.63 มากที่สุด	4.11 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท รายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท และรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียบางปี รถยนต์ประจำปี และมีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หาซื้อง่าย

มีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และสถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับรายได้						รวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.89 มาก	3.87 มาก	3.44 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.75 มาก	4.00 มาก	3.82 ปานกลาง
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ	3.86 มาก	4.03 มาก	3.74 มาก	3.83 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก
มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อ ประกันก่อนประกันหมดอายุ	3.58 มาก	3.88 มาก	3.70 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	3.79 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ต่าง ๆ แก่ลูกค้า	3.91 มาก	3.95 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	4.25 มาก	3.93 มาก
มีบริการส่ง กรมธรรม์ ประกันภัย ทางไปรษณีย์	3.58 มาก	3.78 มาก	3.59 มาก	3.92 มาก	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	3.71 มาก
มีการให้ของแถมหรือ ของชำร่วยเมื่อซื้อ กรมธรรม์ ประกันภัย	3.47 ปานกลาง	3.63 มาก	3.44 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.51 มาก
มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถ ให้ฟรี	3.81 มาก	3.97 มาก	4.15 มาก	3.75 มาก	3.75 มาก	4.25 มาก	3.92 มาก
มีการแข่งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย	3.53 มาก	3.68 มาก	3.67 มาก	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก
มีป้ายโฆษณารับทำ ประกันภัยรถยนต์คิดหน้า ร้าน	3.95 มาก	3.90 มาก	3.67 มาก	3.67 มาก	4.75 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 มาก	3.85 มาก	3.69 มาก	3.65 มาก	3.94 มาก	4.11 มาก	3.79 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 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้ง

เดือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และมีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้านและปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีการ

ให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้าน ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ และมีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้าน ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า และมีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับ รายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับรายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	รวม
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อพนักงานขายประกัน	4.08 มาก	4.13 มาก	4.07 มาก	4.33 มาก	4.25 มาก	4.75 มากที่สุด	4.12 มาก
มีขั้นตอนการให้บริการขายที่ รวดเร็ว	4.16 มาก	4.27 มาก	4.33 มาก	4.58 มากที่สุด	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.25 มาก
มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน	4.10 มาก	4.28 มาก	4.30 มาก	4.17 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.21 มาก
จำนวนพนักงานมีมากพอใน การให้บริการ	4.00 มาก	4.07 มาก	3.96 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก	3.50 มากที่สุด	4.03 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 มาก	4.19 มาก	4.17 มาก	4.29 มาก	4.19 มาก	4.31 มาก	4.15 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท และรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีการทำงานถูกต้องแม่นยำและมาตรฐาน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีการทำงานถูกต้องแม่นยำและมาตรฐาน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งได้แก่
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีการ
ทำงานถูกต้องแม่นยำและมาตรฐาน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับรายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	รวม
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของพนักงานขาย	4.00 มาก	4.03 มาก	3.85 มาก	4.17 มาก	4.00 มาก	4.75 มากที่สุด	4.02 มาก
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.11 มาก	4.23 มาก	4.04 มาก	4.08 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.17 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการรับประกันภัย	4.11 มาก	4.23 มาก	4.07 มาก	4.42 มาก	4.50 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.19 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมี ความเป็นกันเอง	4.15 มาก	4.24 มาก	4.26 มาก	4.42 มาก	4.25 มาก	5.00 มากที่สุด	4.22 มาก
พนักงานมีความเสมอภาคใน การให้บริการลูกค้า	4.11 มาก	4.16 มาก	4.04 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.14 มาก
พนักงานมีความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของลูกค้า	4.10 มาก	4.22 มาก	4.07 มาก	3.92 มาก	4.50 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.16 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกายที่ดี	4.05 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.17 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.09 มาก
รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ/ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน	3.46 มาก	3.69 มาก	3.44 มาก	4.08 มาก	3.25 ปานกลาง	4.00 มาก	3.60 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 มาก	4.11 มาก	3.97 มาก	4.19 มาก	4.16 มาก	4.53 มากที่สุด	4.07 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท และรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า

พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และรู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับรายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	รวม
มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	4.28 มาก	4.37 มาก	4.15 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.31 มาก
มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา	3.92 มาก	4.04 มาก	3.81 มาก	4.08 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	3.99 มาก
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์)	4.08 มาก	4.09 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.75 มากที่สุด	4.09 มาก
ความมีระเบียบภายใน สำนักงาน เช่นการจัดวาง อุปกรณ์สำนักงาน	4.03 มาก	4.05 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.25 มาก	4.75 มากที่สุด	4.06 มาก
ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.01 มาก	4.10 มาก	3.96 มาก	4.25 มาก	4.50 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.07 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.93 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก	4.50 มากที่สุด	4.00 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.65 มาก	3.89 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.25 มาก	3.81 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 มาก	4.08 มาก	3.99 มาก	4.08 มาก	4.14 มาก	4.57 มากที่สุด	4.05 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท และรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมีระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมีระเบียบภายในสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมีระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับรายได้						
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	รวม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.17 มาก	4.27 มาก	4.15 มาก	4.33 มาก	4.67 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.24 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.62 มาก	3.82 มาก	3.68 มาก	3.64 มาก	3.67 มาก	4.17 มาก	3.73 มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	4.15 มาก	4.11 มาก	3.97 มาก	3.88 มาก	4.13 มาก	4.63 มากที่สุด	4.11 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการ ตลาด	3.73 มาก	3.85 มาก	3.69 มาก	3.65 มาก	3.94 มาก	4.11 มาก	3.79 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้ บริการ	4.08 มาก	4.19 มาก	4.17 มาก	4.29 มาก	4.19 มาก	4.31 มาก	4.15 มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	4.01 มาก	4.11 มาก	3.97 มาก	4.19 มาก	4.16 มาก	4.53 มากที่สุด	4.07 มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.99 มาก	4.08 มาก	3.99 มาก	4.08 มาก	4.14 มาก	4.57 มากที่สุด	4.05 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท และรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา ปัจจัยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ. อย่างเดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 3	รวม
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของบริษัทประกันภัย	4.25 มาก	4.53 มากที่สุด	4.78 มากที่สุด	4.18 มาก	4.35 มาก
มีบริการรับทำประกันภัยทุก ประเภท	3.99 มาก	4.34 มาก	4.57 มากที่สุด	4.22 มาก	4.18 มาก
มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	4.11 มาก	4.34 มาก	4.22 มาก	4.15 มาก	4.19 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.40 มาก	4.52 มากที่สุด	4.19 มาก	4.24 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 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมี
กรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
บริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และมีบริการรับทำ
ประกันภัยทุกประเภท และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการรับ
แจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทประกันภัย
รถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยด้านราคา	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ. อย่างเดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 3	รวม
ระดับราคา	4.06 มาก	4.01 มาก	4.22 มาก	3.78 มาก	3.99 มาก
สามารถชำระเงินโดยใช้ บัตรเครดิต	2.91 ปานกลาง	3.78 มาก	4.09 มาก	3.81 มาก	3.43 ปานกลาง
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ย ประกันได้	3.53 มาก	4.07 มาก	3.87 มาก	3.79 มาก	3.76 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 มาก	3.95 มาก	4.06 มาก	3.79 มาก	3.73 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคา และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ได้แก่ ระดับราคา สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ. อย่างเดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 3	รวม
หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทน จำหน่ายรายชื่อย่อยจำนวนมาก	4.31 มาก	4.09 มาก	4.22 มาก	3.75 มาก	4.12 มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทน จำหน่ายรายชื่อย่อยอยู่ในแหล่ง ชุมชนใกล้ถูกค้า สะดวกต่อการ เดินทางมา ติดต่อ	4.29 มาก	4.19 มาก	4.17 มาก	3.99 มาก	4.18 มาก
สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัย หรือตัวแทนจำหน่าย อยู่ใกล้ สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสีย ภาษีรถยนต์ประจำปี	4.11 มาก	4.01 มาก	4.30 มาก	3.94 มาก	4.06 มาก
มีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวน มาก	4.21 มาก	4.05 มาก	4.09 มาก	3.81 มาก	4.07 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 มาก	4.08 มาก	4.20 มาก	3.87 มาก	4.11 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 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ซึ่งได้แก่ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายชื่อย่อยจำนวนมาก สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายชื่อย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ถูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี และมีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภท
ประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ. อย่างเดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 3	รวม
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.79 มาก	3.85 มาก	4.30 มาก	3.69 มาก	3.82 มาก
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ	3.94 มาก	3.99 มาก	4.22 มาก	3.74 มาก	3.93 มาก
มีการ โทรศัพท์แจ้งเตือนต่อ ประกันก่อนประกันหมดอายุ	3.74 มาก	3.99 มาก	4.04 มาก	3.57 มาก	3.79 มาก
มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ต่าง ๆ แก่ลูกค้า	3.91 มาก	4.06 มาก	4.04 มาก	3.78 มาก	3.93 มาก
มีบริการส่งกรมธรรม์ ประกันภัยทางไปรษณีย์	3.64 มาก	3.90 มาก	4.22 มาก	3.49 ปานกลาง	3.71 มาก
มีการให้ของแถมหรือ ของรางวัลเมื่อซื้อ กรมธรรม์ ประกันภัย	3.46 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.96 มาก	3.47 ปานกลาง	3.51 มาก
มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ ฟรี	3.86 มาก	4.08 มาก	4.30 มาก	3.71 มาก	3.92 มาก
มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย	3.48 ปานกลาง	3.79 มาก	3.96 มาก	3.47 ปานกลาง	3.60 มาก
มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัย รถยนต์ติดหน้าร้าน	4.03 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	3.72 มาก	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 มาก	3.89 มาก	4.12 มาก	3.63 มาก	3.79 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 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาค
บังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
บริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการ ประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์คิดหน้าร้าน และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีการให้ของแถมหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย และมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ. อย่างเดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 3	รวม
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อพนักงานขายประกัน	4.35 มาก	4.12 มาก	3.87 มาก	3.76 มาก	4.12 มาก
มีขั้นตอนการให้บริการขายที่ รวดเร็ว	4.34 มาก	4.29 มาก	4.22 มาก	4.03 มาก	4.25 มาก
มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน	4.26 มาก	4.27 มาก	4.26 มาก	4.04 มาก	4.21 มาก
จำนวนพนักงานมีมากพอใน การให้บริการ	4.01 มาก	4.06 มาก	4.17 มาก	3.97 มาก	4.03 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 มาก	4.18 มาก	4.13 มาก	3.95 มาก	4.15 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 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ซึ่งได้แก่ ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีการทำงานถูกต้องแม่นยำและมาตรฐาน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามประเภทประกันภัย
รถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยด้านบุคคล	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ. อย่างเดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 3	รวม
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ของพนักงานขาย	4.07 มาก	4.20 มาก	4.26 มาก	3.63 มาก	4.02 มาก
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.18 มาก	4.22 มาก	4.35 มาก	4.03 มาก	4.17 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการรับประกันภัย	4.24 มาก	4.23 มาก	4.22 มาก	4.01 มาก	4.19 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมี ความเป็นกันเอง	4.27 มาก	4.26 มาก	4.26 มาก	4.08 มาก	4.22 มาก
พนักงานมีความเสมอภาคใน การให้บริการลูกค้า	4.21 มาก	4.08 มาก	4.30 มาก	4.01 มาก	4.14 มาก
พนักงานมีความรวดเร็วในการ แก้ปัญหาของลูกค้า	4.22 มาก	4.15 มาก	4.26 มาก	4.03 มาก	4.16 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพและการ แต่งกายที่ดี	4.15 มาก	4.10 มาก	4.17 มาก	3.91 มาก	4.09 มาก
รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ/ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน	3.62 มาก	3.81 มาก	4.04 มาก	3.15 ปานกลาง	3.60 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	4.13 มาก	4.23 มาก	3.86 มาก	4.07 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 45 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาค
บังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 และกรมธรรม์
ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการ
เลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัย
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้

คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และรู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ เพื่อน กับพนักงานขายประกัน

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภท
ประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ. อย่างเดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาค สมัครใจ ประเภท 3	รวม
มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	4.29 มาก	4.31 มาก	4.61 มากที่สุด	4.25 มาก	4.31 มาก
มีการจัดรูปแบบร้าน / สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา	4.04 มาก	4.02 มาก	4.26 มาก	3.76 มาก	3.99 มาก
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์)	4.13 มาก	4.08 มาก	4.22 มาก	3.99 มาก	4.09 มาก
ความมีระเบียบภายใน สำนักงาน เช่น การจัดวาง อุปกรณ์สำนักงาน	4.07 มาก	4.12 มาก	4.22 มาก	3.92 มาก	4.06 มาก
ความสะอาดของอาคารสถานที่	4.09 มาก	4.17 มาก	3.91 มาก	3.99 มาก	4.07 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.99 มาก	4.01 มาก	4.22 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.92 มาก	4.01 มาก	3.74 มาก	3.38 มาก	3.81 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 มาก	4.10 มาก	4.17 มาก	3.88 มาก	4.05 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 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาค
บังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 และกรมธรรม์
ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทาง
กายภาพทุกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่ง
ได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา มี

อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมีระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของอาคาร สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมี กรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสำนักงานเป็น หลักแหล่ง น่าเชื่อถือ และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการ จัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะดุดตา มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมี ระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีที่จอดรถ เพียงพอ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภท
ประกันภัยรถยนต์ที่ทำ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ประกันภัยรถยนต์				
	กรมธรรม์ภาค บังคับพ.ร.บ.อย่าง เดียว	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อม กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 1	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อม กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 2	กรมธรรม์ภาค บังคับพร้อม กรมธรรม์ภาค สมัครใจประเภท 3	รวม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.12 มาก	4.40 มาก	4.52 มากที่สุด	4.19 มาก	4.24 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.50 มาก	3.95 มาก	4.06 มาก	3.79 มาก	3.73 มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.23 มาก	4.08 มาก	4.20 มาก	3.87 มาก	4.11 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.76 มาก	3.89 มาก	4.12 มาก	3.63 มาก	3.79 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.24 มาก	4.18 มาก	4.13 มาก	3.95 มาก	4.15 มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.12 มาก	4.13 มาก	4.23 มาก	3.86 มาก	4.07 มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.08 มาก	4.10 มาก	4.17 มาก	3.88 มาก	4.05 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 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้งานที่พบจากบริษัทประกันภัย

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาต่างๆ ที่พบจากบริษัทประกันภัย

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ไม่มีตัวแทนและพนักงานจากบริษัทประกันที่ต้องการมาเสนอขายการประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน	33 (10.2)	62 (19.3)	129 (40.2)	75 (23.4)	22 (6.9)	3.03	ปานกลาง
พนักงานและตัวแทนของบริษัทประกัน ไม่สุภาพ/ไม่ซื่อสัตย์ /คำพูดไม่น่าเชื่อถือ	26 (8.1)	38 (11.8)	87 (27.1)	137 (42.7)	33 (10.3)	2.65	ปานกลาง
ตัวแทนและพนักงานของบริษัทประกันไม่สามารถให้รายละเอียด ความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่านได้อย่างดี	26 (8.1)	51 (15.9)	93 (29.0)	121 (37.7)	30 (9.3)	2.76	ปานกลาง
สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยอยู่ไกลหรือไม่มีในจังหวัดลำพูน ไม่สะดวกในการติดต่อทำประกันหรือแจ้งอุบัติเหตุ	32 (10.0)	54 (16.8)	82 (25.5)	117 (36.5)	36 (11.2)	2.78	ปานกลาง
ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ของบริษัทประกันภัยไม่มีความเป็นมาตรฐานตามกฎหมายกำหนด	15 (4.7)	76 (23.7)	96 (29.8)	103 (32.1)	31 (9.7)	2.82	ปานกลาง
ชื่อเสียงบริษัทประกันภัยไม่เป็นที่รู้จัก เป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจในการซื้อกรมธรรม์	29 (9.0)	61 (19.1)	97 (30.2)	104 (32.4)	30 (9.3)	2.86	ปานกลาง
การบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง	46 (14.3)	59 (18.4)	120 (37.4)	76 (23.7)	20 (6.2)	3.11	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.86	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 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากบริษัทประกันภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาย่อยทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีตัวแทนและพนักงานจากบริษัทประกันที่ต้องการมาเสนอขายการประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน พนักงานและตัวแทนของบริษัทประกัน ไม่สุภาพ ไม่ซื่อสัตย์ คำพูดไม่น่าเชื่อถือ ตัวแทนและพนักงานของบริษัทประกันไม่สามารถให้รายละเอียด ความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์แก่ท่านได้อย่างดี สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยอยู่ไกลหรือไม่มีในจังหวัดลำพูน ไม่สะดวกในการติดต่อทำประกัน หรือแจ้งอุบัติเหตุ ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ของบริษัทประกันภัยไม่มีความเป็นมาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ชื่อเสียงบริษัทประกันภัยไม่เป็นที่รู้จักเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจในการซื้อกรมธรรม์ และการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกรณีที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ

การใช้บริการบริษัทประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ	89	27.7
ไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ	232	72.3
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 72.3 และเคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 27.7

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของบริการหลังการขายที่พบจากบริษัทประกันภัย กรณีเคยใช้
บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การชดใช้ค่าเสียหายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	13 (14.6)	30 (33.7)	27 (30.3)	17 (19.2)	2 (2.2)	3.39	ปานกลาง
การแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัย	10 (11.2)	33 (37.1)	23 (25.9)	22 (24.7)	1 (1.1)	3.33	ปานกลาง
การจัดการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ทำให้ท่านได้รับประโยชน์สูงสุดทั้งจาก พ.ร.บ. กรมธรรม์ประกันภัยและคู่กรณี	16 (18.0)	23 (25.8)	27 (30.3)	22 (24.8)	1 (1.1)	3.35	ปานกลาง
การมีพนักงานดูแล ติดตามและอำนวยความสะดวกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	15 (16.9)	19 (21.3)	26 (29.2)	28 (31.5)	1 (1.1)	3.21	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32	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
: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น 89 คน

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น พบปัญหาของการบริการหลังการขายจากบริษัทประกันภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาย่อยทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ปัญหาการชดใช้ค่าเสียหายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ปัญหาการจัดการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ทำให้ท่านได้รับประโยชน์สูงสุดทั้งจาก พ.ร.บ. กรมธรรม์ประกันภัยและคู่กรณี ปัญหาการแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัย และปัญหาการมีพนักงานดูแล ติดตามและอำนวยความสะดวกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาต่างๆ ที่พบจากบริษัทประกันภัย จำแนกตามการใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ

ปัญหา	ระดับปัญหา	
	กรณีไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย ในกรณีอุบัติเหตุ	กรณีเคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุ
ไม่มีตัวแทนและพนักงานจากบริษัทประกันที่ต้องการมาเสนอขายการประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน	2.89 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
พนักงานและตัวแทนของบริษัทประกัน ไม่สุภาพ/ไม่ซื่อสัตย์ / คำพูดไม่น่าเชื่อถือ	2.51 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ตัวแทนและพนักงานของบริษัทประกัน ไม่สามารถให้รายละเอียด ความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์ได้อย่างดี	2.63 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยอยู่ไกลหรือ ไม่มีในจังหวัดลำพูน ไม่สะดวกในการติดต่อทำประกันหรือแจ้งอุบัติเหตุ	2.66 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง
ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ของบริษัทประกันภัยไม่มีความเป็นมาตรฐานตามกฎหมายกำหนด	2.74 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
ชื่อเสียงบริษัทประกันภัย ไม่เป็นที่รู้จัก เป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจในการซื้อกรมธรรม์	2.79 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง	3.06 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.76 ปานกลาง	3.12 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 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยเมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น และไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ พบปัญหาจากบริษัทประกันภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาย่อยทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ไม่มีตัวแทนและพนักงานจากบริษัทประกันที่ต้องการมาเสนอขายการประกันภัยรถยนต์แก่ท่าน พนักงานและตัวแทนของบริษัทประกันไม่สุภาพไม่ซื่อสัตย์ คำพูดไม่น่าเชื่อถือ ตัวแทนและพนักงานของบริษัทประกันไม่สามารถให้รายละเอียด ความรู้ในการทำประกันภัยรถยนต์ได้อย่างดี สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยอยู่ไกลหรือ ไม่มีในจังหวัดลำพูน ไม่สะดวกในการติดต่อทำประกันหรือแจ้งอุบัติเหตุ ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ของบริษัทประกันภัยไม่มีความเป็นมาตรฐานตามกฎหมายกำหนด ชื่อเสียงบริษัทประกันภัยไม่เป็นที่รู้จักเป็นเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจในการซื้อกรมธรรม์ และการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทประกันภัยรถยนต์

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขาย	30	25.9
ปรับปรุงการบริการหลังการขายให้ดียิ่งขึ้น	18	15.5
ปรับปรุงการติดต่อกับบริษัทหรือตัวแทนจำหน่ายให้ง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น	18	15.5
จ่ายชดใช้ค่าสินไหมให้รวดเร็วขึ้น	8	6.9
ควรมีการติดตามและเอาใจใส่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	8	6.9
ปรับลดค่าเบี้ยประกัน	7	6.0
ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	7	6.0
เพิ่มการส่งเสริมการขาย เช่น การให้มีของแถมหรือของจําหน่าย	5	4.3
ปรับราคาให้เป็นมาตรฐาน	5	4.3
มีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยเพิ่มขึ้น	4	3.5
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์แก่ประชาชน	3	2.6
ปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดูน่าเชื่อถือ	2	1.7
ควรชดใช้ค่าเสียหายอย่างถูกต้อง ครบถ้วน	1	0.9
รวม	116	100.0

จากตารางที่ 52 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้ปรับปรุงการให้บริการของบริษัทประกันภัยรถยนต์มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขาย ปรับปรุงการบริการหลังการขายให้ดียิ่งขึ้น และปรับปรุงการติดต่อกับบริษัทหรือตัวแทนจำหน่ายให้ง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น