

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	4
แนวคิดการตัดสินใจซื้อขององค์กร	5
แนวคิดคุณภาพบริการ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตประชากร	9
จำนวนประชากรและการเก็บประชากร	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อตัวแทน จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อตัวแทน จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ	29
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า ในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ได้แก่ ด้านองค์การ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านส่วนบุคคล	38
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการให้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ของ ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการ ให้บริการของบริษัทประกันภัย	41
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการศึกษา	44
อภิปรายผล	49
ข้อค้นพบ	53
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	58
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	59
ภาคผนวก ข หมวดความคุ้มครองการประกันภัยรถยนต์ประเภทต่างๆ	65
ภาคผนวก ค รายชื่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร	67
ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ	13
2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ	13
3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า จำแนกตาม ประเภทรถยนต์โตโยต้าที่จำหน่าย	14
4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า จำแนกตาม ประเภทการรับจัดทำประกันภัย	14
5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า จำแนกตาม ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ให้ลูกค้า	15
6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า จำแนกตาม การเลือกใช้บริการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท	16
7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า จำแนกตาม เหตุผลในการทำประกันภัยรถยนต์ให้แก่ลูกค้า	17
8 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	18
9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	19
10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านบุคคลที่ให้บริการที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	27
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ของปัจจัยส่วนประการตลาดบริการ	28
16 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ	29
17 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ	30
18 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ	31
19 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ	32
20 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ	33
21 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ผู้มีอำนาจตัดสินใจ	37
23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อตัวแทนจำหน่าย รถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร	38
24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มี ผลต่อตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร	39
25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีผลต่อตัวแทน จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร	40
26 แสดงจำนวน ร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าจำแนกตาม ระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์	41