

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย และวัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยผลการศึกษาที่ได้นำเสนอต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์ เพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ราย สามารถแสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

ด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 13.2

ด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าลำดับหนึ่งอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปี ลำดับสองอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และลำดับสามอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี

ด้านสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าลำดับหนึ่งมีสถานภาพสมรส ลำดับสองมีสถานภาพโสด และลำดับสามมีสถานภาพม่าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

ด้านระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าลำดับหนึ่งมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี และลำดับสองมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา/ปวส.

ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าลำดับหนึ่งประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ลำดับสองประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน ลำดับสามประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และลำดับสี่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย พบว่าลำดับหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 20,001 บาท ลำดับสองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ลำดับสามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 10,000 บาท และลำดับสี่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	89	43.4
หญิง	116	56.6
รวม	205	100.00
2.อายุ		
20 – 30 ปี	4	2
31 - 40 ปี	82	40
มากกว่า 40 ปี	119	58
รวม	205	100.00
3.สถานภาพสมรส		
โสด	55	26.8
สมรส	120	58.6
ม่าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	30	14.6
รวม	205	100.00
4.ระดับการศึกษาสูงสุด		
อนุปริญญา/ปวส.	69	33.7
ปริญญาตรี	136	66.3
รวม	205	100.00

ตาราง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	1
ลูกจ้าง/พนักงานเอกชน	51	24.9
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	121	59
รับจ้างทั่วไป	31	15.1
รวม	205	100.00
6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	32	15.6
10,001 – 15,000 บาท	53	25.9
15,001 - 20,000 บาท	20	9.8
มากกว่า 20,001 บาท	100	48.7
รวม	205	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

4.2.1 อัตราค่าเบี้ยประกันของผู้เลือกซื้อ

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าอัตราค่าเบี้ยประกันลำดับหนึ่ง คือ มากกว่า 15,001 บาท ลำดับสองคือ 10,001 – 15,000 บาท ลำดับสามคือ 5,001 – 10,000 บาท และน้อยกว่า 5,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงอัตราค่าเบี้ยประกันต่อปี ของกลุ่มตัวอย่าง

อัตราค่าเบี้ยประกัน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	2	1.0
5,001 – 10,000 บาท	2	1.0
10,001 – 15,000 บาท	22	10.7
มากกว่า 15,001 บาท	179	87.3
รวม	205	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2 จำนวนทุนประกันของผู้เลือกซื้อ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าทุนประกัน ลำดับหนึ่ง คือ 1,000,001 – 2,000,000 บาท ลำดับสอง คือ 2,000,001 – 3,000,000 บาท ลำดับสามคือ น้อยกว่า 1,000,000 บาท และลำดับสี่คือ มากกว่า 3,000,001 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนทุนประกันภัย	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000,000 บาท	32	15.6
1,000,001 – 2,000,000 บาท	73	35.6
2,000,001 – 3,000,000 บาท	69	33.7
มากกว่า 3,000,001 บาท	31	15.1
รวม	205	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.3 สถานภาพการอาศัยอยู่ในบ้าน ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับหนึ่งอาศัยอยู่ในสถานภาพเจ้าบ้าน ลำดับสองอาศัยอยู่ในสถานภาพผู้อาศัย และลำดับสามอาศัยอยู่ในสถานภาพผู้เช่า ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงสถานภาพการอาศัยอยู่ในบ้าน ของกลุ่มตัวอย่าง

สถานะภาพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เจ้าบ้าน	120	58.5
ผู้อาศัย	83	40.5
ผู้เช่า	2	1
รวม	205	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.4 การอาศัยอยู่ในบ้านที่ทำประกันภัย ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับที่หนึ่งอาศัยอยู่ในบ้านที่เอาประกัน และลำดับที่สองไม่อาศัยอยู่ในบ้านที่เอาประกันภัย ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงการอาศัยอยู่ในบ้านที่ทำประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

การอาศัย	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
อาศัย	173	84.4
ไม่อาศัย	32	15.6
รวม	205	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.5 ระยะเวลาการในการทำประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับหนึ่งระยะเวลาการทำประกันมากกว่า 5 ปี ลำดับสองระยะเวลาการทำประกัน 2 ปี ลำดับสามระยะเวลาการทำประกัน 1 ปี และลำดับสี่ระยะเวลาการทำประกัน 3 ปี และ 4 ปี ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงระยะเวลาในการทำประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1 ปี	20	9.8
2 ปี	51	24.9
3 ปี	2	1.0
4 ปี	2	1.0
5 ปี	130	63.4
รวม	205	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.6 จำนวนครั้งในการประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับหนึ่งจำนวนครั้งในการทำประกันมากกว่า 5 ครั้ง ลำดับสองจำนวนในการทำประกัน 2 ครั้ง ลำดับสามจำนวนในการทำประกัน 1 ครั้ง และลำดับสี่จำนวนในการทำประกัน 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนครั้งการทำประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนครั้ง	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1 ครั้ง	50	24.4
2 ครั้ง	51	24.9
3 ครั้ง	2	1.0
4 ครั้ง	2	1.0
5 ครั้ง	100	48
รวม	205	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.7 จำนวนฉบับของกรรมธรรม์ประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับที่หนึ่งมีจำนวนกรรมธรรม์ 1 ฉบับ ลำดับที่สองมีจำนวนกรรมธรรม์ 2 ฉบับ และลำดับที่สามมีจำนวนกรรมธรรม์ 3 ฉบับ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกรรมธรรม์	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1 ฉบับ	100	48.8
2 ฉบับ	98	47.8
3 ฉบับ	7	3.4
รวม	205	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.8 รายชื่อบริษัทประกันภัยที่เลือกซื้อประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับที่หนึ่งบริษัท อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันภัยจำนวน 98 ราย ลำดับที่สองบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 58 ราย และลำดับที่สามบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด จำนวน 49 ราย ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงรายชื่อบริษัทประกันภัยที่เลือกซื้อประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อบริษัทประกันภัย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	58	28.3
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด	49	23.9
บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันภัย จำกัด	98	47.8
รวม	205	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.9 การได้รับค่าสินไหมทดแทน จากการเกิดอุบัติเหตุ ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทนมากที่สุด และได้รับค่าสินไหมทดแทนน้อยที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงการได้รับค่าสินไหมทดแทน จากการเกิดอุบัติเหตุ ของกลุ่มตัวอย่าง

การรับค่าสินไหม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ได้รับ	5	2.4
ไม่ได้รับ	200	97.6
รวม	205	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.10 เหตุผลในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับหนึ่งเหตุผลในการเลือกซื้อธนาคารผู้ให้กู้ยืม บังคับให้ทำประกันอัคคีภัย ลำดับสองเหตุผลในการเลือกซื้อบ้านที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเกษตรกรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหวบ่อขุด ลูกเห็บตก ลมพายุพัด ลำดับสามเหตุผลในการเลือกซื้อบ้านที่อยู่อาศัยตั้งอยู่ในที่แออัดอยากต่อการเข้าถึงของรถดับเพลิง ลำดับสี่เหตุผลในการเลือกซื้อบ้านและทรัพย์สินภายในบ้านมีมูลค่าที่สูงมาก และลำดับที่ห้าเหตุผลในการเลือกซื้อบ้านที่อยู่เป็นบ้านไม้ วัตถุประสงค์เกิดเพลิงไหม้ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงเหตุผลในการเลือกซื้อประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลในการเลือกซื้อประกัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บ้านที่อยู่เป็นบ้านไม้ วัตถุประสงค์เกิดเพลิงไหม้	46	10.10
บ้านที่อยู่อาศัยตั้งอยู่ในที่แออัด อยากต่อการเข้าถึงของรถดับเพลิง	57	12.50
บ้านและทรัพย์สินภายในบ้านมีมูลค่าที่สูงมาก	51	11.20
ธนาคารผู้ให้กู้ยืมบังคับให้ทำประกันอัคคีภัย	205	45.00
บ้านที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเกษตรกรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหวบ่อขุด ลูกเห็บตก ลมพายุพัด	97	21.10
รวม	456	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.11 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าลำดับหนึ่งเหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อได้รับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้ ลำดับสองเหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อเบี้ยประกันต่ำ คู่กับความคุ้มครอง ลำดับสามเหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อได้รับการชดเชยค่าที่แท้จริง กรณีเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้ และลำดับสี่เหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อได้รับการชักชวนจากตัวแทน/จากผู้ขาย ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงเหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อประกัน ของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อประกัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากตัวแทน/จากผู้ขาย	205	33.67
เบี้ยประกันต่ำ คู่กับความคุ้มครอง	152	24.90
ได้รับการชดเชยค่าที่แท้จริง กรณีเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้	51	8.38
ได้รับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุไฟไหม้	201	33.05
รวม	609	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย กับข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคล

การวิเคราะห์พฤติกรรมในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยนั้นว่ามีความสัมพันธ์หรือไม่กับข้อมูลด้านบุคคลของผู้เลือกซื้อ โดยจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเบี้ยประกันภัยกับข้อมูลด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับข้อมูลด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งจะทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี Chi-square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สำหรับผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

4.3.1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับข้อมูลด้านบุคคล

1. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับเพศ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่าอัตราเบี้ยประกันภัยลำดับที่หนึ่งมากกว่า 15,001 บาท และลำดับที่สอง 10,001 – 15,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับเพศ

อัตราเบี้ยประกันภัย (บาท/ปี)		เพศ	
		ชาย	หญิง
น้อยกว่า 5,000 บาท	จำนวน	0	2
	ร้อยละ	0	1.0
5,001 – 10,000 บาท	จำนวน	0	2
	ร้อยละ	0	1.0
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	20	2
	ร้อยละ	9.8	1.0
มากกว่า 15,001 บาท	จำนวน	69	110
	ร้อยละ	33.7	53.6
รวม	จำนวน	89	116
	ร้อยละ	43.4	56.6

ที่มา: จากการสำรวจ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับอายุ

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่าอัตราเบี้ยประกันภัยว่าลำดับที่หนึ่งมากกว่า 15,000 บาท ลำดับที่สอง 10,001 – 15,000 บาท ลำดับที่สาม 5,001 – 10,000 บาท และน้อยกว่า 5,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับอายุ

อัตราเบี้ยประกันภัย (บาท/ปี)		อายุ		
		25-35	36-45	มากกว่า45
น้อยกว่า 5,000 บาท	จำนวน	2	0	0
	ร้อยละ	1	0	0
5,001 – 10,000 บาท	จำนวน	0	2	0
	ร้อยละ	0	1	0
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	2	0	20
	ร้อยละ	1	0	9.8

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

อัตราเบี้ยประกันภัย (บาท/ปี)		อายุ		
		25-35	36-45	มากกว่า45
มากกว่า 15,001 บาท	จำนวน	0	80	99
	ร้อยละ	0	39	48.3
รวม	จำนวน	4	82	119
	ร้อยละ	40	40	58.0

ที่มา: จากการสำรวจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับอาชีพ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่าอัตราเบี้ยประกันภัยว่าลำดับที่หนึ่งมากกว่า 15,000 บาท ลำดับที่สอง 10,001 – 15,000 บาท ลำดับที่สาม 5,001 – 10,000 บาท และน้อยกว่า 5,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับอาชีพ

อัตราเบี้ยประกันภัย (บาท/ปี)		อาชีพ			
		ข้าราชการ	ลูกจ้าง	ค้าขาย	รับจ้าง
น้อยกว่า 5,000 บาท	จำนวน	0	2	0	0
	ร้อยละ	0	1.0	0	0
5,001 – 10,000 บาท	จำนวน	2	0	0	0
	ร้อยละ	1	0	0	0
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	0	0	22	0
	ร้อยละ	0	0	10.7	0
มากกว่า 15,001 บาท	จำนวน	0	49	99	31
	ร้อยละ	0	23.9	48.3	15.1
รวม	จำนวน	2	51	121	31
	ร้อยละ	1.0	24.9	52.0	15.1

ที่มา: จากการสำรวจ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าอัตราเบี้ยประกันภัยว่าลำดับที่หนึ่งมากกว่า 15,001 บาท ลำดับที่สอง 10,001 – 15,000 บาท ลำดับที่สาม 5,001 – 10,000 บาท และน้อยกว่า 5,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าเบี้ยประกันภัยกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อัตราเบี้ยประกันภัย (บาท/ปี)		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		<10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	>20,001
น้อยกว่า 5,000 บาท	จำนวน	2	0	0	0
	ร้อยละ	1	0	0	0
5,001 – 10,000 บาท	จำนวน	0	2	0	0
	ร้อยละ	0	1.0	0	0
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	0	2	20	0
	ร้อยละ	0	10	9.8	0
มากกว่า 15,001 บาท	จำนวน	30	49	0	100
	ร้อยละ	14.6	23.9	0	48.8
รวม	จำนวน	32	53	20	100
	ร้อยละ	15.6	25.9	9.8	48.8

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับข้อมูลด้านบุคคล

1. ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับเพศ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่าทุนประกันลำดับที่หนึ่ง 500,001 – 1,000,000 บาท ลำดับที่สอง 1,000,001 – 1,500,000 บาท และลำดับสามมากกว่า 1,500,001 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ทุนประกันภัยกับเพศ

ทุนประกันภัย		เพศ	
		ชาย	หญิง
น้อยกว่า 500,000 บาท	จำนวน	0	32
	ร้อยละ	0	15.6
500,001 – 1,000,000 บาท	จำนวน	20	53
	ร้อยละ	9.8	25.9
1,000,001 – 1,500,000 บาท	จำนวน	69	0
	ร้อยละ	33.7	0
มากกว่า 1,500,001 บาท	จำนวน	0	31
	ร้อยละ	0	15.1
รวม	จำนวน	89	116
	ร้อยละ	43.4	56.6

ที่มา: จากการสำรวจ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับอายุ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่าทุนประกันลำดับหนึ่ง 500,001 – 1,000,000 บาท ลำดับสอง 1,000,001 – 1,500,000 บาท ลำดับสามน้อยกว่า 500,000 บาท และลำดับสี่มากกว่า 1,500,001 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ทุนประกันภัยกับอายุ

ทุนประกันภัย		อายุ		
		25-35	36-45	มากกว่า45
น้อยกว่า 500,000 บาท	จำนวน	2	0	3
	ร้อยละ	1	0	14.6
500,001 – 1,000,000 บาท	จำนวน	2	51	20
	ร้อยละ	1	24.9	9.8
1,000,001 – 1,500,000 บาท	จำนวน	0	0	69
	ร้อยละ	0	0	33.7

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ทุนประกันภัย		อายุ		
		25-35	36-45	มากกว่า45
มากกว่า 1,500,001 บาท	จำนวน	0	31	0
	ร้อยละ	0	15.1	0
รวม	จำนวน	4	82	119
	ร้อยละ	2	40	58

ที่มา: จากการสำรวจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับอาชีพ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่าทุนประกันลำดับหนึ่ง 500,001 – 1,000,000 บาท ลำดับสอง 1,000,001 – 1,500,000 บาท ลำดับสามน้อยกว่า 500,000 บาท และลำดับสี่มากกว่า 1,500,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ทุนประกันภัยกับอาชีพ

ทุนประกันภัย		อาชีพ			
		ข้าราชการ	ลูกจ้าง	ค้าขาย	รับจ้าง
น้อยกว่า 500,000 บาท	จำนวน	0	2	30	0
	ร้อยละ	0	1.0	14.6	0
500,001 – 1,000,000 บาท	จำนวน	2	49	22	0
	ร้อยละ	1.0	23.9	10.7	0
1,000,001 – 1,500,000 บาท	จำนวน	0	0	69	0
	ร้อยละ	0	0	33.7	0
มากกว่า 1,500,000 บาท	จำนวน	0	0	0	31
	ร้อยละ	0	0	0	15.1
รวม	จำนวน	2	51	121	31
	ร้อยละ	1.0	24.9	59.0	15.1

ที่มา: จากการสำรวจ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันภัยกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าทุนประกันลำดับหนึ่ง 500,001 – 1,000,000 บาท ลำดับสอง 1,000,001 – 1,500,000 บาท ลำดับสามน้อยกว่า 500,000 บาท และลำดับสี่มากกว่า 1,500,000 บาทดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ทุนประกันภัยกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ทุนประกันภัย		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		<10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	>20,001
น้อยกว่า 500,000 บาท	จำนวน	32	0	0	0
	ร้อยละ	15.6	0	0	0
500,001 – 1,000,000 บาท	จำนวน	0	53	20	0
	ร้อยละ	0	25.9	9.8	0
1,000,001 – 1,500,000 บาท	จำนวน	0	0	0	69
	ร้อยละ	0	0	0	33.7
มากกว่า 1,500,000 บาท	จำนวน	0	0	0	31
	ร้อยละ	0	0	0	15.1
รวม	จำนวน	32	53	20	100
	ร้อยละ	15.6	25.9	9.8	48.8

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

เป็นข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันภัย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้ผลการศึกษาปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

4.4.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ราย ต่อปัจจัยด้านสถานที่พบว่า กลุ่มผู้เลือกซื้อที่มีอัตราค่าเบี้ยประกันภัย มากกว่า 15,001 ให้ความสำคัญในเรื่องด้านสถานที่ जोดตรงมากที่สุด ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านสถานที่	อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
1. สถานที่ जोดตรง	ร้อยละ	4.4	7.3	31.7	56.6
	ลำดับ	4	3	2	1
2. ตั้งอยู่ในทำเล ที่สะดวกในการติดต่อ	ร้อยละ	4.9	9.3	39.0	46.8
	ลำดับ	4	3	2	1
3. สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม	ร้อยละ	12.2	4.9	36.1	46.8
	ลำดับ	3	4	2	1
4. ป้ายชื่อบริษัทมองเห็นได้ง่าย และชัดเจน	ร้อยละ	2.4	9.8	37.1	50.7
	ลำดับ	4	3	2	1
5. พื้นที่ใช้สอยภายในกว้างขวาง	ร้อยละ	7.3	12.2	27.3	53.2
	ลำดับ	4	3	2	1

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัย เพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ราย ต่อปัจจัยด้านบุคคลากรพบว่า กลุ่มผู้เลือกซื้อที่มีอัตราค่าเบี้ยประกันภัย 10,001-15,000 ให้ความสำคัญในเรื่องการอธิบายความคุ้มครองได้อย่างชัดเจนมากที่สุด ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านบุคลากร		อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
1. พนักงานของบริษัทประกันภัย มีมนุษยสัมพันธ์ดีและเต็มใจจะ ให้บริการ	ร้อยละ	4.4	17.1	39.0	39.5
	ลำดับ	4	3	2	1
2. การบริการหลังการขายที่ ประทับใจของพนักงานบริษัท ประกันภัย	ร้อยละ	2.9	16.6	41.0	39.5
	ลำดับ	4	3	1	2
3. ความสะดวก รวดเร็ว ในการ ให้บริการ	ร้อยละ	2.4	22.0	43.4	32.2
	ลำดับ	4	3	1	2
4. พนักงานมีความรู้ ความ เชี่ยวชาญ ในหน้าที่	ร้อยละ	4.9	22.0	36.6	36.6
	ลำดับ	3	2	1	1
5. อธิบายความคุ้มครองได้อย่าง ชัดเจน	ร้อยละ	-	19.5	46.3	34.1
	ลำดับ	-	3	1	2

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันภัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ราย ต่อปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันภัยพบว่า กลุ่มผู้เลือกซื้อที่มีอัตราค่าเบี้ยประกันภัย 10,001-15,000 ให้ความสำคัญในเรื่องเบี้ยประกันเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นไม่สูงเกินไปมากที่สุด ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันภัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย

อัตราค่าเบี้ยประกันภัย		อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน					
1. มีการระบุนโยบายประกัน เงื่อนไขของการจ่ายสินไหมทดแทนชัดเจน	ร้อยละ	9.8	17.1	43.4	29.8
	ลำดับ	4	3	1	2
2. เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ	ร้อยละ	7.3	19.5	41.5	31.7
	ลำดับ	4	3	1	2
3. การชำระค่าเบี้ยประกันในรูปแบบที่สามารถผ่อนชำระได้	ร้อยละ	7.3	16.6	41.5	34.6
	ลำดับ	4	3	1	2
4. การมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันในปีต่อไปสำหรับรายที่ไม่เคยมีการเรียกค่าสินไหม	ร้อยละ	9.8	12.2	38.5	39.5
	ลำดับ	4	3	2	1
5. เบี้ยประกันเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นไม่สูงเกินไป	ร้อยละ	7.3	9.8	46.3	36.6
	ลำดับ	4	3	1	2

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง จำนวน 205 ราย ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการพบว่า กลุ่มผู้เลือกซื้อที่มีอัตราค่าเบี้ยประกันภัย 10,001-15,000 ให้ความสำคัญในเรื่องการจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้เอาประกันเป็นอย่างมากที่สุดดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ		อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
1.การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้เอาประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว	ร้อยละ	7.3	17.6	45.4	29.8
	ลำดับ	4	3	1	2
2.มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้	ร้อยละ	2.4	19.5	31.7	46.3
	ลำดับ	4	3	2	1
3.มีการให้บริการความช่วยเหลือกรณีเกิดอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	ร้อยละ	4.9	17.6	42.0	35.6
	ลำดับ	4	3	1	2
4.ช่องทางการชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่หลากหลาย	ร้อยละ	2.4	24.9	40.0	32.7
	ลำดับ	4	3	1	2
5.มีพนักงานให้บริการอธิบายความคุ้มครองนอกสถานที่	ร้อยละ	7.3	17.6	30.7	44.4
	ลำดับ	4	3	2	1

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง จำนวน 205 ราย ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดพบว่า กลุ่มผู้เลือกซื้อที่มีอัตราค่าเบี้ยประกันภัย 10,001-15,000 ให้ความสำคัญในเรื่องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด		อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
1.มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์	ร้อยละ	7.3	9.8	43.9	39.0
	ลำดับ	4	3	1	2
2.มีเว็บไซต์ของบริษัท	ร้อยละ	4.9	14.1	39.5	41.5
	ลำดับ	4	3	2	1

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

อัตราค่าเบี้ยประกันภัย		อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด					
3. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	ร้อยละ	7.3	12.2	46.3	34.1
	ลำดับ	4	3	1	2
4. มีการให้ส่วนลด และของแถม	ร้อยละ	9.8	22.0	34.6	33.7
	ลำดับ	4	3	1	2
5. จัดออกบูชตามห้างสรรพสินค้า	ร้อยละ	9.8	9.8	41.0	39.5
	ลำดับ	3	3	1	2

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.6 ลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย

การจัดลำดับความสำคัญและวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง พบว่าทุกกลุ่มตัวอย่างจัดลำดับความสำคัญ ลำดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านบุคคล ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันภัย 10,001 – 15,000 บาท ซึ่งเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่สำคัญมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงความสำคัญ และระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย

อัตราค่าเบี้ยประกันภัย		อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
ส่วนประสมทางการตลาด					
ปัจจัยด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	3.20	3.00	3.56	3.27
	อันดับ	1	4	1	3
ปัจจัยด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	3.20	3.40	3.00	3.40
	อันดับ	1	1	3	1
ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันภัย	ค่าเฉลี่ย	2.90	3.30	3.00	3.30
	อันดับ	4	2	3	2

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด		อัตราค่าเบี้ยประกันภัย			
		<5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	>15,001
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	3.15	3.22	2.86	2.63
	อันดับ	2	3	4	5
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	3.11	3.00	3.12	3.13
	อันดับ	3	4	2	4

ที่มา : จากการสำรวจ

4.5 ความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันด้านสถานที่

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่าผู้เลือกซื้อประกันมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่งคือ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ ลำดับสองคือ ป้ายชื่อบริษัทมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน ลำดับสามคือ สถานที่จอดรถ และลำดับสี่ คือ สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันด้านสถานที่

ด้านสถานที่	คะแนนรวม	ลำดับ
สถานที่จอดรถ	333	3
ตั้งอยู่ในทำเล ที่สะดวกในการติดต่อ	491	1
สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม	6	4
ป้ายชื่อบริษัทมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน	400	2
พื้นที่ใช้สอยภายในกว้างขวาง	0	5

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันด้านบุคลากร

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าผู้เลือกซื้อประกันมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่งคือ พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจจะให้บริการ ลำดับสองคือ อธิบายความคุ้มครองได้อย่างชัดเจน ลำดับสามคือ ความสะดวก รวดเร็วใน

การให้บริการ ลำดับสี่คือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในหน้าที่ และลำดับห้าคือ การบริการ หลังการขายที่ประทับใจของพนักงานบริษัทประกันภัย ดังในแสดงตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	คะแนนรวม	ลำดับ
พนักงานของบริษัทประกันภัยมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเต็มใจจะให้บริการ	460	1
การบริการหลังการขายที่ประทับใจของพนักงานบริษัทประกันภัย	0	5
ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	300	3
พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในหน้าที่	155	4
อธิบายความคุ้มครองได้อย่างชัดเจน	315	2

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.3 ความพึงพอใจด้านค่าเบี้ยประกันภัย

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านค่าเบี้ยประกันภัย พบว่าผู้เลือกซื้อประกันมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่งคือ เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ ลำดับสองคือการชำระค่าเบี้ยประกันในรูปแบบที่สามารถผ่อนชำระได้ ลำดับสามคือ มีการระบุทุนประกัน เงื่อนไขของการจ่ายสินไหมทดแทนชัดเจน ลำดับสี่คือ การมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันในปีต่อไปสำหรับรายที่ไม่เคยมีการเรียกค่าสินไหม และลำดับห้าคือ เบี้ยประกันเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นไม่สูงเกินไป ดังในแสดงตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันด้านค่าเบี้ยประกันภัย

ด้านค่าเบี้ยประกันภัย	คะแนนรวม	ลำดับ
มีการระบุทุนประกัน เงื่อนไขของการจ่ายสินไหมทดแทนชัดเจน	217	3
เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ	558	1
การชำระค่าเบี้ยประกันในรูปแบบที่สามารถผ่อนชำระได้	359	2
การมีส่วนลดค่าเบี้ยประกันในปีต่อไปสำหรับรายที่ไม่เคยมีการเรียกค่าสินไหม	155	4
เบี้ยประกันเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นไม่สูงเกินไป	2	5

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้เลือกซื้อประกันมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่งคือ ช่องทางการชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่หลากหลาย ลำดับสองคือ มีพนักงานให้บริการอธิบายความคุ้มครองนอกสถานที่ ลำดับสามคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และลำดับสี่คือ การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้ประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	คะแนนรวม	ลำดับ
การจ่ายเงินทดแทนสินไหมให้กับผู้ประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2	4
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	305	3
มีการให้บริการความช่วยเหลือกรณีเกิดอุบัติเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง	0	5
ช่องทางการชำระเงินค่าเบี้ยประกันที่หลากหลาย	511	1
มีพนักงานให้บริการอธิบายความคุ้มครองนอกสถานที่	412	2

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.5 ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างในการเลือกซื้อประกันอัคคีภัยเพื่อที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 205 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้เลือกซื้อประกันมีระดับความพึงพอใจ ลำดับหนึ่งคือ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ ลำดับสองคือ มีเว็บไซต์ของบริษัท ลำดับสามคือ มีการให้ส่วนลดและของแถม ลำดับสี่คือ จัดออกบูธตามห้างสรรพสินค้า และลำดับห้าคือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ดังแสดงในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้เลือกซื้อประกันด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	คะแนนรวม	ลำดับ
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์	511	1
มีเว็บไซต์ของบริษัท	285	2
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าสม่ำเสมอ	104	5
มีการให้ส่วนลด และของแถม	179	3
จัดออกบูธตามห้างสรรพสินค้า	153	4

ที่มา: จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved