

บทที่ 4**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การศึกษานี้มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ ของลูกค้านาย เพชรนครพิงค์ 50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ผลการศึกษา ออกเป็น 5 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 - 17)
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านาย เพชรนครพิงค์ 50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (ตารางที่ 18 - 29)
- ส่วนที่ 3 ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านาย เพชรนครพิงค์ 50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (ตารางที่ 30 - 38)
- ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านาย เพชรนครพิงค์ 50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ (ตารางที่ 39 - 71)
- ส่วนที่ 5 ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านาย เพชรนครพิงค์ 50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ (ตารางที่ 72 - 95)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	57	65.5
หญิง	30	34.5
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 65.5 เพศหญิง ร้อยละ 34.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ชาย	หญิง
20-29 ปี	25	28.7
30-39 ปี	27	31.0
40-49 ปี	25	28.7
50 ปีขึ้นไป	10	11.6
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 31.0 รองลงมา อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 28.7 และ อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 28.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	29	33.3
สมรส	47	54.0
หย่าร้าง	7	8.0
หม้าย	4	4.7
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.0 รองลงมา เป็น โสด ร้อยละ 33.3 และหย่าร้าง ร้อยละ 8.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	33	37.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	12.7
พนักงานบริษัทเอกชน	16	18.4
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	20	23.0
อื่นๆ	7	8.0
รวม	87	100.0

อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการมากที่สุด ร้อยละ 37.9 รองลงมา เจ้าของกิจการ/ค้าขาย ร้อยละ 23.0 และ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 18.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา หรือปวส.	7	8.0
อนุปริญญา หรือปวส	16	18.4
ปริญญาตรี	52	59.8
ปริญญาโท	12	13.8
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.8 รองลงมา อนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 18.4 และ ปริญญาโท ร้อยละ 13.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	21	24.1
10,001-20,000 บาท	37	42.5
20,001-30,000 บาท	16	18.5
30,001-40,000 บาท	7	8.0
40,001-50,000 บาท	1	1.1
50,001 บาทขึ้นไป	5	5.8
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมา ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 24.1 และ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 18.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรหรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ

จำนวนบุตร หรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ	จำนวน	ร้อยละ
มี	50	57.5
ไม่มี	37	42.5
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนบุตรหรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ ร้อยละ 57.5 ไม่มีจำนวนบุตรหรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ ร้อยละ 42.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของผู้บุตรหรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ

อายุของบุตรหรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	27	54.0
16-25 ปี	18	36.0
26-35 ปี	5	10.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนบุตรหรือผู้ที่อยู่ในอุปการะ มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 54.0 รองลงมา อายุ 16-25 ปี ร้อยละ 36.0 และ 26-35 ปี ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคคลในครอบครัวที่ประกอบอาชีพ

บุคคลในครอบครัวที่ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	13	14.9
2 คน	38	43.7
3 คน	23	26.4
4 คน	9	10.3
5 คนขึ้นไป	4	4.6
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคคลในครอบครัวที่ประกอบอาชีพ 2 คน ร้อยละ 43.7 รองลงมา 3 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และ 1 คน ร้อยละ 14.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายในครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	29	33.3
10,000-20,000 บาท	39	44.8
20,001-30,000 บาท	11	12.6
30,001-40,000 บาท	4	4.6
40,000-50,000 บาท	4	4.6
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 44.8 รองลงมา น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 33.3 และ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 12.6

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเก็บออมเงินหรือการลงทุนส่วนใหญ่

ลักษณะการเก็บออมเงินหรือการลงทุนส่วนใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
ฝากธนาคาร	53	60.9
เล่นแชร์ ซื้อหุ้น	7	8.0
ซื้อพันธบัตร	4	4.6
ซื้อบ้าน/ที่ดิน	1	1.1
เก็บออมโดยระบบประกันชีวิต	18	20.7
อื่นๆ	4	4.6
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะการเก็บออมเงินหรือการลงทุน คือ ฝากธนาคาร ร้อยละ 60.9 รองลงมา เก็บออมโดยระบบประกันชีวิต ร้อยละ 20.7 และ เล่นแชร์ ร้อยละ 8.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งเงินกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินทางการเงินอย่างเร่งด่วน

แหล่งเงิน	จำนวน	ร้อยละ
เงินฝากสะสมจากธนาคาร	76	87.4
เล่นแชร์ / ขายหุ้น	3	3.4
ขายทรัพย์สินที่มีอยู่	3	3.4
ขายอัญมณีที่สะสม	1	1.1
มูลค่าเงินสดของกรรมกรรมประกันชีวิต	3	3.4
อื่นๆ	1	1.1
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งเงินกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินทางการเงินอย่างเร่งด่วน คือ เงินฝากสะสมจากธนาคาร ร้อยละ 87.4 รองลงมา เล่นแชร์ / ขายหุ้น ขายทรัพย์สินที่มีอยู่ มูลค่าเงินสดของกรรมกรรมประกันชีวิต เท่ากัน ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรรมธรรม
ประกันชีวิตที่มีอยู่ในปัจจุบัน

จำนวนกรรมธรรมประกันชีวิตในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1 กรรมธรรม์	46	52.9
2 กรรมธรรม์	25	28.7
3 กรรมธรรม์	10	11.5
มากกว่า 3 กรรมธรรม์	6	6.9
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนกรรมธรรมประกันชีวิตที่มี
อยู่ในปัจจุบัน คือ 1 กรรมธรรม์ ร้อยละ 52.9 รองลงมา 2 กรรมธรรม์ ร้อยละ 28.7 และ 3 กรรมธรรม์
ร้อยละ 11.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของการชำระ
เบี้ยประกันชีวิต

รูปแบบของการชำระเบี้ยประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
รายเดือน	19	21.8
ราย 3 เดือน	14	16.1
ราย 6 เดือน	15	17.2
รายปี	39	44.8
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รูปแบบของการชำระเบี้ยประกัน
ชีวิต เป็นรายปี ร้อยละ 44.8 รองลงมา รายเดือน ร้อยละ 21.8 และราย 6 เดือน ร้อยละ 17.2

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
กรรมธรรมประกันชีวิตที่มีอยู่

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกรรมธรรมประกันชีวิตที่มีอยู่	จำนวน	ร้อยละ
เพียงพอ	48	55.2
ไม่เพียงพอ	39	44.8
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกรรมธรรมประกัน
ชีวิตที่มีอยู่ คิดว่าเพียงพอ ร้อยละ 55.2 และ ไม่เพียงพอ ร้อยละ 44.8

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูล
ในการทำประกันชีวิต

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทนประกันชีวิต	60	69.0
เพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก	21	24.1
สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	6	6.9
ธนาคาร	0	0.0
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการทำประกันชีวิตจาก
ตัวแทนประกันชีวิต ร้อยละ 69.0 รองลงมา เพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก ร้อยละ 24.1 และ สื่อต่างๆ
เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 6.9

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนกรรมธรรม
ประกันชีวิตของครอบครัวที่มีในปัจจุบัน

จำนวนกรรมธรรมประกันชีวิตของครอบครัวในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1 กรรมธรรม์	36	41.4
2 กรรมธรรม์	21	24.1
3 กรรมธรรม์	20	23.0
มากกว่า 3 กรรมธรรม์	10	11.5
รวม	87	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนกรรมธรรมประกันชีวิตของครอบครัว
ในปัจจุบันมากที่สุด คือ 1 กรรมธรรม์ ร้อยละ 41.4 รองลงมา 2 กรรมธรรม์ ร้อยละ 24.1 และ 3
กรรมธรรม์ ร้อยละ 23.0

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้ายุทธศาสตร์
50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
มีแบบประกันสะสมทรัพย์ให้ เลือกหลายแบบ	25 (28.7)	51 (58.6)	9 (10.3)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	5
มีวิธีการคืนเงินให้เลือกหลาย รูปแบบ	33 (37.9)	45 (51.7)	9 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	4
อัตราดอกเบี้ยสูง เมื่อเทียบ อัตราดอกเบี้ย	53 (60.9)	30 (34.5)	4 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)	2
มูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการ เวนคืนกรมธรรม์	54 (62.1)	29 (33.3)	4 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)	1
ได้รับเงินคืน และ ผลตอบแทนคืนเมื่อครบ กำหนดสัญญา	32 (59.8)	28 (32.2)	6 (6.9)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	3
เป็นบริษัทที่ดำเนินงานมา ยาวนานกว่า 60 ปี ได้รับความ ไว้วางใจจากลูกค้ายุทธศาสตร์ แบ่งตลาดสูงสุด	21 (24.1)	43 (49.4)	17 (19.5)	5 (5.7)	1 (1.1)	3.90 (มาก)	6
ได้รับการจัดอันดับความ มั่นคงทางการเงินจากสถาบัน S&P ในระดับ AAA7 ปี ต่อเนื่องกัน	19 (21.8)	47 (54.0)	15 (17.2)	5 (5.7)	1 (1.1)	3.90 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.27 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา อัตราผลตอบแทนสูงเมื่อเทียบอัตราราคอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ ได้รับเงินต้น และผลตอบแทนคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับคือมีวิธีการคืนเงินให้เลือกหลายรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีแบบประกันสะสมทรัพย์ให้เลือกหลายแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ได้รับการจัดอันดับความมั่นคงทางการเงินจากสถาบัน S&P ในระดับ AAA7 ปี ต่อเนื่องกัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นบริษัทที่ดำเนินงานมายาวนานกว่า 60 ปี ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าจนมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
อัตราเบี้ยประกันเหมาะสม	58 (66.7)	23 (26.4)	6 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)	1
สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต	14 (16.1)	32 (36.8)	25 (28.7)	13 (14.9)	3 (3.4)	3.47 (ปานกลาง)	3
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้	37 (42.5)	32 (36.8)	17 (19.5)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรื่อง อัตราเบี้ยประกันเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
สำนักงานสาขาของบริษัท กระจายทั่วไปทำให้เกิดความ สะดวกในการติดต่อ	12 (13.8)	45 (51.7)	28 (32.2)	2 (2.3)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	3
สามารถติดต่อผ่านตัวแทน หรือบริษัทได้หลายรูปแบบ (ตัวแทน, สำนักงานขาย CallCenter Internet)	17 (19.5)	43 (49.4)	26 (30.0)	1 (1.1)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	2
มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการ อย่างเพียงพอ	17 (19.5)	53 (61.0)	17 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.88 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่าง
เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถติดต่อผ่านตัวแทนหรือบริษัทได้หลายรูปแบบ (ตัวแทน
สำนักงานขาย CallCenter Internet) (ค่าเฉลี่ย 3.87) สำนักงานสาขาของบริษัทกระจายทั่วไปทำให้
เกิดความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ในสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	10 (11.5)	38 (43.7)	34 (39.1)	5 (5.7)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	3
การแจกของรางวัลจากการชิง โชค หรือการสมัครทำประกัน ใหม่	9 (10.3)	32 (36.8)	37 (42.6)	7 (8.0)	2 (2.3)	3.45 (ปานกลาง)	4
มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ ลูกค้าทราบเป็นประจำ	15 (17.2)	46 (52.9)	26 (29.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	2
มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้ คำแนะนำกับลูกค้า	15 (17.2)	48 (55.2)	24 (27.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้
คำแนะนำกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า
ทราบเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย
3.61) ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกของรางวัลจากการชิงโชค
หรือการสมัครทำประกันใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
สำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	53 (60.9)	22 (25.3)	11 (12.6)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	1
อาคารสำนักงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย	23 (26.4)	44 (50.6)	19 (21.8)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	2
มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯ)	13 (14.9)	44 (50.6)	28 (32.2)	2 (2.3)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	3
มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ไว้สำหรับบริการลูกค้า	13 (14.9)	33 (37.9)	37 (42.5)	4 (4.6)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และใน
รายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สำนักงาน
เป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) อาคารสำนักงานเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02) มี
ห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
วารสาร ฯ) (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ตัวแทนสามารถอธิบาย รายละเอียดการประกันชีวิต ให้เข้าใจง่าย	50 (57.5)	19 (21.8)	18 (20.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	7
การตอบสนองแก่ลูกค้าโดย การแก้ปัญหาได้ทันตามความ ต้องการ	57 (65.5)	25 (28.7)	5 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)	1
ความสม่ำเสมอของการ ให้บริการ	55 (63.2)	24 (27.6)	8 (9.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)	3
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของ ตัวแทน	46 (52.9)	35 (40.2)	6 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	6
ประสบการณ์ความรู้ ความสามารถของตัวแทน	57 (65.5)	24 (27.6)	6 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)	2
การมีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ	49 (56.3)	31 (35.6)	7 (8.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	5
การตรงต่อเวลาของตัวแทน	52 (59.8)	29 (33.3)	6 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.51 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคล
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ การตอบสนองแก่ลูกค้าโดยการแก้ปัญหาได้
ทันตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ประสบการณ์ความรู้ความสามารถของตัวแทน (ค่าเฉลี่ย
4.59) ความสม่ำเสมอของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) การตรงต่อเวลาของตัวแทน (ค่าเฉลี่ย
4.53) ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การมีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.48) การ

มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของตัวแทน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และตัวแทนสามารถอธิบายรายละเอียดการประกันชีวิตให้เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
มีบริการชำระเบี้ยประกันโดย หักบัญชีธนาคารผ่านบัตร เครดิต และเคาท์เตอร์เซอร์วิส ของธนาคาร ที่ทำงาน ไปรษณีย์หรือร้านสะดวกซื้อ	24 (27.6)	41 (47.1)	20 (23.0)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	4
การพิจารณาตอบรับคำขอทำ ประกันชีวิตของลูกค้าใหม่ทำ ได้รวดเร็ว	23 (26.4)	41 (47.1)	23 (26.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	4
การเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	56 (64.4)	23 (26.4)	8 (9.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)	2
การจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไข กรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก	56 (64.4)	25 (28.7)	6 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)	1
ความฉับไวในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น	50 (57.5)	28 (32.2)	9 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.32 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) และในรายละเอียดของปัจจัย
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ การจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์
รวดเร็วและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.57) การเบิกจ่ายสินไหม (Claim)ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย
4.55) ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความฉับไวในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

(ค่าเฉลี่ย 4.47) มีบริการชำระเบี้ยประกันโดยหักบัญชีธนาคารผ่านบัตรเครดิต และเคาท์เตอร์ เซอร์วิสของธนาคาร ที่ทำงานไปรษณีย์หรือร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การพิจารณาตอบรับคำขอทำประกันชีวิตของลูกค้าใหม่ทำได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวในโรงพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น	31 (35.7)	39 (44.8)	17 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	3
ผลตอบแทนการออมที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับอัตราผลตอบแทนจากฝากธนาคาร	49 (56.3)	25 (28.7)	13 (15.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	1
มีความมั่นคงเมื่อเทียบกับการลงทุนประเภทอื่น	35 (40.2)	35 (40.2)	15 (17.2)	2 (2.4)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						4.25 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือผลตอบแทนการออมที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับอัตราผลตอบแทนจากฝากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีความมั่นคงเมื่อเทียบกับการลงทุนประเภทอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.18) และค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวในโรงพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.16

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต

ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
การปลดปล่อยภาระงาน ให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอา ประกันเสียชีวิตหรือทุพพล ภาพ	37 (42.5)	37 (42.5)	12 (13.9)	1 (1.1)		4.26 (มาก)	2
ความต้องการความมั่นคงใน การดำเนินชีวิตจากการจัดสรร กองทุนสำรองรายได้ของ ครอบครัว	42 (48.3)	33 (37.9)	12 (13.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	1
ความห่วงกังวลเรื่องรายได้ หลังเกษียณ	37 (42.5)	24 (27.6)	19 (21.8)	6 (6.9)	1 (1.1)	4.03 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.21 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านด้านสถานะ
ทางเศรษฐกิจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และในรายละเอียดของปัจจัย
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความต้องการความมั่นคงในการ
ดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 4.34) การปลดปล่อย
ภาระงานให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ
การปลดปล่อยภาระงานให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ
(ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มีผล		
ความสะดวกในการชำระเบีย ประกันทาง internet	8 (9.2)	23 (26.4)	34 (39.1)	16 (18.4)	6 (6.9)	3.13 (ปานกลาง)	2
ความสะดวกในการซื้อ ประกันผ่านทาง Internet	10 (11.5)	21 (24.1)	34 (39.1)	16 (18.4)	6 (6.9)	3.15 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.14 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านด้าน
เทคโนโลยี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และในรายละเอียดของปัจจัย
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือความสะดวกในการซื้อ
ประกันผ่านทาง Internet (ค่าเฉลี่ย 3.15) ความสะดวกในการชำระเบียประกันทาง internet
(ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ

ปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
การสนับสนุนให้เบียดเบียน ชีวิตสามารถนำมาหัก ลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท	40 (46.0)	34 (39.1)	13 (14.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	1
ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ กับบริษัทประกันในโครงการ ประกันชีวิตแบบพิเศษซึ่งมี เบียดเบียนต่ำ	34 (39.1)	34 (39.1)	17 (19.5)	1 (1.1)	1 (1.1)	4.14 (มาก)	2
การอนุญาตให้เปิดเสรี อุตสาหกรรมการประกันชีวิต ส่งผลให้ประชาชนมีทางเลือก จากบริษัทต่างๆมากขึ้น	21 (24.1)	38 (43.7)	24 (27.6)	3 (3.4)	1 (1.1)	3.86 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.10 (มาก)	

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกฎหมาย
ข้อกำหนดของภาครัฐ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และในรายละเอียดของ
ปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ การสนับสนุนให้เบียดเบียน
ชีวิตสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.31) ความร่วมมือ
ระหว่างภาครัฐกับบริษัทประกันในโครงการประกันชีวิตแบบพิเศษซึ่งมีเบียดเบียนต่ำ (ค่าเฉลี่ย
4.14) และการอนุญาตให้เปิดเสรีอุตสาหกรรมการประกันชีวิตส่งผลให้ประชาชนมีทางเลือกจาก
บริษัทต่างๆมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนก ตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	34 (39.1)	44 (50.6)	9 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	4
ปัจจัยด้านราคา	54 (62.1)	28 (32.3)	5 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)	2
ปัจจัยด้านการจัดการ ช่อง ทางการจัดจำหน่าย	20 (23.0)	44 (50.6)	20 (23.0)	3 (3.4)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	7
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	12 (13.8)	46 (52.9)	23 (26.4)	5 (5.7)	1 (1.1)	3.72 (มาก)	8
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	13 (14.9)	39 (44.8)	27 (31.0)	6 (6.9)	2 (2.3)	3.63 (มาก)	9
ปัจจัยด้านบุคคล	57 (65.5)	24 (27.6)	6 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)	1
ปัจจัยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	51 (58.6)	30 (34.5)	5 (5.7)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	3
ปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจ	40 (46.0)	30 (34.5)	15 (17.2)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	5
ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต	9 (10.3)	42 (48.3)	32 (36.8)	4 (4.6)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	9
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	10 (11.5)	31 (35.6)	30 (34.5)	15 (17.3)	1 (1.1)	3.39 (ปานกลาง)	11
ปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนด ของภาครัฐ	25 (28.7)	41 (47.1)	18 (20.7)	2 (2.3)	1 (1.1)	4.00 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.05 (มาก)	

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ (1) ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.59) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเน้นที่การตอบสนองแก่ลูกค้า โดยการแก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการในระดับมากที่สุด (2) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.56) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับอัตราเบี้ยประกันเหมาะสม (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดกับการจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์สะดวกและรวดเร็ว ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านสถานะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านการจัดการ ช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.72) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้านายแพทย์
นครพิงค์ 50 ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตาม
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความยุ่งยากของข้อจำกัดในแต่ละแบบประกัน	16 (18.4)	45 (51.7)	24 (27.6)	2 (2.3)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	5
การเลือกรับเงินคืนหรือสะสมไว้กับบริษัทลูกค้าต้องตัดสินใจเลือก ณ วันที่เริ่มทำสัญญาโดยไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จนกว่าจะครบกำหนดสัญญา	26 (29.9)	39 (44.8)	20 (23.0)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	4
อัตราผลตอบแทนคงที่ แม้ว่าจะมีการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร	36 (41.4)	32 (36.8)	19 (21.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	3
ได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์น้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว	44 (50.6)	31 (35.6)	12 (13.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	2
ความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา	51 (58.36)	22 (25.3)	13 (14.9)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17 (มาก)	

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.41) ได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์น้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว (ค่าเฉลี่ย 4.37) อัตราผลตอบแทนคงที่ แม้ว่าจะมีการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) การเลือกรับเงินคืนหรือสะสมไว้กับบริษัทลูกค้าต้องตัดสินใจเลือก ณ วันที่เริ่มทำสัญญาโดยไม่สามารถเปลี่ยนแปลง ได้จนกว่าจะครบกำหนดสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความยุ่งยากของข้อจำกัดในแต่ละแบบประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เปรียบเทียบสูงเมื่อเทียบกับ การทำประกันแบบตลอดชีพ และแบบมีกำหนดระยะเวลา (Terms)	31 (35.6)	31 (35.36)	24 (27.6)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	1
ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต เครดิตยังไม่สะดวก เนื่องจาก ลูกค้าต้องชำระ ณ สำนักงาน สาขา และจำกัดเฉพาะบัตรเครดิต เครดิตของบริษัทเท่านั้น (AIG Credit Card)	12 (13.8)	26 (29.9)	39 (44.8)	5 (5.7)	5 (5.7)	3.40 (ปานกลาง)	3
การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็น รายงวด(เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้องเสีย ค่าธรรมเนียมเพิ่ม	34 (39.1)	19 (21.8)	30 (34.5)	4 (4.6)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คืออัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพ และแบบมีกำหนดระยะเวลา(Terms) (ค่าเฉลี่ย 4.06) การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็นรายงวด(เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.95) ส่วนปัจจัยที่พบปัญหาในระดับปานกลาง คือ ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเครดิตยังไม่สะดวก เนื่องจากลูกค้าต้องชำระ ณ สำนักงานสาขา และจำกัดเฉพาะบัตรเครดิตของบริษัทเท่านั้น (AIG Credit Card) (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สำนักงานสาขาส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์กับตัวแทนมากกว่าเน้นการบริการลูกค้า	11 (12.6)	22 (25.3)	49 (56.3)	5 (5.7)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)	3
ความยุ่งยากของ Call Center ที่ต้องมีรหัสเฉพาะบุคคล ซึ่งลูกค้าต้องแสดงความจำนงไปยังบริษัทก่อน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขทันที	12 (13.8)	28 (32.2)	43 (49.4)	4 (4.6)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	2
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา	16 (18.4)	32 (36.8)	34 (39.1)	5 (5.7)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)	

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความยุ่งยากของ Call Center ที่ต้องมีรหัสเฉพาะบุคคล ซึ่งลูกค้าต้องแสดงความจำนงไปยังบริษัทก่อน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ สำนักงานสาขาส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์กับ ตัวแทนมากกว่าเน้นการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการโฆษณาเข้าใจยาก	32 (36.8)	27 (31.0)	24 (27.6)	4 (4.6)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	1
รางวัลการชิงโชคมีน้อยเกินไป	13 (14.9)	29 (33.3)	35 (40.2)	8 (9.2)	2 (2.3)	3.49 (ปานกลาง)	3
การแจ้งข่าวสารผ่านวารสารของบริษัทให้เฉพาะลูกค้าที่อยู่ในกลุ่ม วีไอพี เท่านั้น (ผู้ที่ชำระเบี้ยประกันตั้งแต่ 250,000 บาทขึ้นไป)	9 (10.3)	33 (37.9)	35 (40.2)	7 (8.0)	3 (3.4)	3.44 (ปานกลาง)	4
ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาค	13 (14.9)	31 (35.6)	36 (41.4)	7 (8.0)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 (มาก)	

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการโฆษณาเข้าใจยาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 3.57) ส่วนปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ รางวัลการชิงโชคมีน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.49) การแจ้งข่าวสารผ่านวารสารของบริษัทให้เฉพาะลูกค้าที่อยู่ในกลุ่ม วีไอพี เท่านั้น (ผู้ที่ชำระเบี้ยประกันตั้งแต่ 250,000 บาทขึ้นไป) (ค่าเฉลี่ย 3.44)

All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
สำนักงานสาขาที่มีจอครบไม่ เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ ในอาคารไม่ชัดเจน	18 (20.7)	34 (39.1)	23 (26.4)	10 (11.5)	2 (2.3)	3.64 (มาก)	1
การจัดการในอาคารสำนักงาน ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	13 (14.9)	36 (41.4)	29 (33.3)	8 (9.2)	1 (1.1)	3.60 (มาก)	2
ไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ (เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น)	15 (17.2)	32 (36.8)	35 (40.2)	4 (4.6)	1 (1.1)	3.64 (มาก)	1
ในสำนักงานสาขาขาด อุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการ สื่อสารความเข้าใจของลูกค้า (เช่น เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูล อัตโนมัติ)	16 (18.4)	22 (25.3)	41 (47.2)	7 (8.0)	1 (1.1)	3.52 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 (มาก)	

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้าน การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และในรายละเอียดของ ปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ สำนักงานสาขาที่มี จอครบไม่เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ไม่มีห้องรับรองผู้มา ติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) การจัดการในอาคารสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ใน สำนักงานสาขาขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการสื่อสารความเข้าใจของลูกค้า (เช่น เครื่องฉายวีดิ ทัศน์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตาม ปัจจัยด้านบุคคล

ด้านบุคคล	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ตัวแทนอธิบายผลประโยชน์ เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจผิดใน ภายหลัง	54 (62.1)	23 (26.4)	10 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	2
ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าได้รวดเร็ว	59 (67.8)	18 (20.7)	10 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)	1
ความสม่ำเสมอของการ ให้บริการ	56 (64.4)	19 (21.8)	11 (12.6)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	6
การขาดการสร้างสัมพันธภาพ ที่ดีของตัวแทนก่อนการเสนอ ขาย	37 (42.5)	35 (40.2)	14 (16.1)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	7
ประสบการณ์ความรู้ ความสามารถของตัวแทนที่มี น้อยเกินไป	44 (50.6)	27 (31.0)	14 (16.1)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	5
การมีบุคลิกที่ไม่น่าเชื่อถือ	45 (51.7)	30 (34.5)	10 (11.5)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	3
การไม่ตรงต่อเวลาของ ตัวแทน	46 (52.9)	23 (26.4)	17 (19.5)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.40 (มาก)	

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตัวแทนอธิบายผลประโยชน์เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ การมีบุคลิกที่ไม่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) การไม่ตรงต่อเวลาของตัวแทน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตัวแทนที่มีน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.30) ความสม่ำเสมอของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) การขาดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีของตัวแทนก่อนการเสนอขาย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระบบการชำระเบี้ยประกันผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสของที่ทำกร ไปรษณีย์ หรือร้านสะดวกซื้อ	24 (27.6)	26 (29.9)	34 (39.1)	3 (3.4)	0 (0.0)	3.82 (มาก)	3
ความล่าช้าของการพิจารณารับประกันลูกค้ายาใหม่	19 (21.8)	33 (37.9)	34 (39.1)	1 (1.1)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	4
ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาดังๆที่เกิดขึ้น	46 (52.9)	26 (29.9)	15 (17.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	2
ความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน	47 (54.0)	25 (28.7)	15 (17.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาดังๆที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) ระบบการชำระเบี้ยประกันผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสของที่ทำกร ไปรษณีย์ หรือร้านสะดวกซื้อ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความล่าช้าของการพิจารณารับประกันลูกค้ายาใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตาม ปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมการดำเนินชีวิต

ด้านสังคม วัฒนธรรมการ ดำเนินชีวิต	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
การปลดเปลื้องภาระงานอง ให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอา ประกันเสียชีวิตหรือ ทุพพลภาพจากเงินเอาประกัน ชีวิตไม่สามารถทำได้ในทันที เนื่องจากมีกระบวนการที่ ยุ่งยากซับซ้อน	30 (34.5)	34 (39.1)	20 (23.0)	3 (3.4)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	2
การสำรองเงินด้วยการออม เงินกับการประกันชีวิตแบบ สะสมทรัพย์มักประสบกับ ปัญหาเรื่องอัตราเงินเฟ้อที่จะ เกิดขึ้นหลังจากครบกำหนด สัญญา	40 (46.0)	29 (33.4)	17 (19.5)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	1
รายได้หลังเกษียณจากการ ประกันชีวิตไม่สามารถจ่ายใน รูปแบบบำนาญได้	37 (42.5)	25 (28.7)	14 (16.2)	10 (11.5)	1 (1.1)	4.00 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.10 (มาก)	

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสังคมและวัฒนธรรมการดำเนินชีวิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การสำรองเงินด้วยการออมเงินกับการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มักประสบกับปัญหาเรื่องอัตราเงินเฟ้อที่จะเกิดขึ้นหลังจากครบกำหนดสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24) การปลดเปลื้องภาระงานองให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพจากเงินเอาประกันชีวิตไม่สามารถทำได้ในทันที เนื่องจากมีกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รายได้หลังเกษียณจากการประกันชีวิตไม่สามารถจ่ายในรูปแบบบำนาญได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูกค้ายุทธศาสตร์ของ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล เอสซีวี จำกัด

ปัจจัย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	39 (44.8)	33 (37.9)	13 (14.9)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	4
ปัญหาด้านราคา	49 (56.3)	22 (25.3)	15 (17.2)	1 (1.1)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	2
ปัญหาด้านการจัดการช่องทาง การจัดจำหน่าย	10 (11.5)	41 (47.1)	30 (34.5)	6 (6.9)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	7
ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	11 (12.6)	34 (39.1)	36 (41.4)	4 (4.6)	2 (2.3)	3.55 (มาก)	8
ปัญหาด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	11 (12.6)	26 (29.9)	43 (49.4)	6 (6.9)	1 (1.1)	3.46 (ปานกลาง)	9
ปัญหาด้านบุคคล	55 (63.2)	19 (21.8)	11 (12.+)	2 (2.3)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	1
ปัญหาด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	41 (47.1)	31 (35.6)	12 (13.8)	3 (3.4)	0 (0.0)	4.26 (มาก)	3
ปัญหาด้านสถานะทาง เศรษฐกิจ	37 (42.5)	23 (26.4)	23 (26.4)	4 (4.6)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	5
ปัญหาด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต	10 (11.5)	34 (39.1)	37 (42.5)	6 (6.9)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	8
ปัญหาด้านเทคโนโลยี	14 (16.1)	23 (26.4)	34 (39.1)	13 (14.9)	3 (3.4)	3.37 (ปานกลาง)	10
ปัญหาด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ	22 (25.3)	34 (39.1)	25 (28.7)	6 (6.9)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.89 (มาก)	

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีอิทธิพล โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ (1)ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.46)ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับการไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ถูกค่าได้รวดเร็ว (2) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37)ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากกับอัตราเบี้ยประกันที่สูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนดระยะเวลา (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับความล่าช้าและความยุ่งยากข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน (4)ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา (5)ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) (6)ด้านกฎหมายข้อบังคับกำหนดของภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.83) (7)ด้านการจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63) (8) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของลูกค้าหน่วยเพชรนครฟังก์ 50
จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแบบประกันสะสมทรัพย์ให้เลือกหลายแบบ	4.26 (มาก)	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)
มีวิธีการคืนเงินให้เลือกหลายรูปแบบ	4.46 (มาก)	3.93 (มาก)	4.28 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยสูง เมื่อเทียบอัตราดอกเบี้ย	4.77 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
มูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์	4.79 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ได้รับเงินต้น และผลตอบแทนคืนเมื่อครบกำหนด สัญญา	4.68 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
เป็นบริษัทที่ดำเนินงานมายาวนานกว่า 60 ปี ได้รับความ ไว้วางใจจากลูกค้าจนมีส่วนแบ่งตลาดสูงสุด	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
ได้รับการจัดอันดับความมั่นคงทางการเงินจากสถาบัน S&P ในระดับ AAA7 ปี ต่อเนื่องกัน	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ
เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านมูลค่าเงินสดสูงเมื่อ
ต้องการเวนคืนกรมธรรม์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านอัตราดอกเบี้ยสูง เมื่อเทียบกับอัตรา ดอกเบี้ย มูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืนกรรมกรรม ได้รับเงินคืนและผลตอบแทนคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามค่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราเบี้ยประกันเหมาะสม	4.72 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
สามารถชำระเงิน โดยใช้บัตรเครดิต	3.49 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านอัตราดอกเบี้ยประกันเหมาะสม มากกว่าด้านอื่น ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขาของบริษัทกระจายทั่วไปทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
สามารถติดต่อผ่านตัวแทนหรือบริษัทได้หลายรูปแบบ (ตัวแทน, สำนักงานขาย CallCenter Internet)	3.77 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)
มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	4.88 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
การแจกของรางวัลจากการชิงโชค หรือการสมัครทำประกันใหม่	3.37 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าทราบเป็นประจำ	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)
มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำกับลูกค้า	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้าน มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทุกด้านมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าทราบเป็นประจำ มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	4.56 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.46 (มาก)
อาคารสำนักงานเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)
มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารฯ)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)
มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยไว้สำหรับบริการลูกค้า	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยด้านด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยบุคคล
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตัวแทนสามารถอธิบายรายละเอียดการประกันชีวิตให้ เข้าใจง่าย	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)
การตอบสนองแก่ลูกค้า โดยการแก้ปัญหาได้ทันตาม ความต้องการ	4.70 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของตัวแทน	4.54 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)
ประสบการณ์ความรู้ความสามารถของตัวแทน	4.68 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
การมีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ	4.61 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.48 (มาก)
การตรงต่อเวลาของตัวแทน	4.70 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60 (มาก)	4.32 (มาก)	4.51 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้
ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านบุคคล ผู้ตอบ
แบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านการตอบสนองแก่ลูกค้า โดยการ
แก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ การตรงต่อเวลาของตัวแทน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านการตอบสนองแก่ลูกค้า
โดยการแก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ และประสบการณ์ความรู้ความสามารถของตัวแทน
มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการชำระเบี้ยประกัน โดยหักบัญชี ธนาคารผ่านบัตรเครดิต และเคาน์เตอร์เซอร์วิสของธนาคาร ที่ทำงาน ไปรษณีย์หรือร้านสะดวกซื้อ	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
การพิจารณาตอบรับคำขอทำประกันชีวิตของลูก้าใหม่ทำได้รวดเร็ว	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
การเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.70 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
การจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก	4.74 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ความฉับไวในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.60 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43 (มาก)	4.11 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านการจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน การเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว และการจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวในโรงพยาบาลที่เพิ่มขึ้น	4.32 (มาก)	3.87 (มาก)	4.16 (มาก)
ผลตอบแทนการออมที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับอัตรา ผลตอบแทนจากฝากธนาคาร	4.61 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.41 (มาก)
มีความมั่นคงเมื่อเทียบกับการลงทุนประเภทอื่น	4.30 (มาก)	3.97 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41 (มาก)	3.96 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านสถานะเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านผลตอบแทนการออมที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับอัตราผลตอบแทนจากฝากธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสังคม
วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การปลดปล่อยภาระงานให้กับครอบครัว หลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ	4.44 (มาก)	3.93 (มาก)	4.26 (มาก)
ความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจาก การจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว	4.54 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.34 (มาก)
ความห่วงกังวลเรื่องรายได้หลังเกษียณ	4.32 (มาก)	3.50 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43 (มาก)	3.80 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านสังคมวัฒนธรรมการดำเนินชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการชำระเบี่ยประกันทาง internet	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการซื้อประกันผ่านทาง Internet	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.14 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความสะดวกในการซื้อประกันผ่านทาง Internet มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกฎหมาย
ข้อกำหนดของภาครัฐ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสนับสนุนให้เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)	4.31 (มาก)
ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับบริษัทประกันในโครงการประกันชีวิตแบบพิเศษซึ่งมีเบี้ยประกันต่ำ	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)
การอนุญาตให้เปิดเสรีอุตสาหกรรมประกันชีวิตส่งผลให้ประชาชนมีทางเลือกจากบริษัทต่างๆมากขึ้น	3.93 (มาก)	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านการสนับสนุนให้เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีแบบประกันสะสมทรัพย์ให้เลือก หลายแบบ	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
มีวิธีการคืนเงินให้เลือกหลายรูปแบบ	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยสูง เมื่อเทียบอัตรา ดอกเบี้ย	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.90 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
มูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืน กรมธรรม์	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ได้รับเงินคืน และผลตอบแทนคืนเมื่อ ครบกำหนดสัญญา	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
เป็นบริษัทที่ดำเนินงานมายาวนานกว่า 60 ปี ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าจนมี ส่วนแบ่งตลาดสูงสุด	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)
ได้รับการจัดอันดับความมั่นคงทางการ เงินจากสถาบัน S&P ในระดับ AAA7 ปี ต่อเนื่องกัน	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้
ความสำคัญในระดับมาก

โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้
ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านมูลค่าเงินสดสูง ในด้าน เมื่อต้องการ
เวนคืนกรมธรรม์ อัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบอัตราดอกเบี้ย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านอัตราตอบแทนสูง เมื่อเทียบอัตราดอกเบี้ย และมูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืนกรรมกรรม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านมูลค่าเงินสดสูง ในด้าน เมื่อต้องการเวนคืนกรรมกรรม ได้รับเงินคืน และผลตอบแทนคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านอัตราตอบแทนสูงเมื่อเทียบอัตราดอกเบี้ย มูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืนกรรมกรรม มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราเบี้ยประกันเหมาะสม	4.64 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต	3.36 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านอัตราเบี้ยประกันเหมาะสม มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขาของบริษัทกระจาย ทั่วไปทำให้เกิดความสะดวกในการ ติดต่อ	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)
สามารถติดต่อผ่านตัวแทนหรือ บริษัท ได้หลายรูปแบบ (ตัวแทน, สำนักงานขาย CallCenter Internet)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)
การแจกของรางวัลจากการชิงโชค หรือการสมัครทำประกันใหม่	3.35 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าทราบเป็นประจำ	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)
มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำกับลูกค้า	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าทราบเป็นประจำ มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้า ทรานเป็นประจำ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	4.60 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
อาคารสำนักงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)
มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึง ถึงอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร)	3.92 (มาก)	3.59 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)
มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยไว้ สำหรับบริการลูกค้า	3.80 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (มาก)	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยบุคคล
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคคล	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตัวแทนสามารถอธิบาย รายละเอียดการประกัน ชีวิตให้เข้าใจง่าย	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)
การตอบสนองแก่ลูกค้า โดยการแก้ปัญหาได้ทัน ตามความต้องการ	4.68 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.90 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ความสม่ำเสมอของการ ให้บริการ	4.72 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ของตัวแทน	4.60 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.32 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)
ประสบการณ์ความรู้ ความสามารถของตัวแทน	4.76 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
การมีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ	4.60 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.44 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
การตรงต่อเวลาของ ตัวแทน	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.90 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านด้านบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ ประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตัวแทน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการตอบสนองแก่ลูกค้าโดยการแก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านตัวแทนสามารถอธิบายรายละเอียดการประกันชีวิตให้เข้าใจง่าย ความสม่ำเสมอของการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการตอบสนองแก่ลูกค้าโดยการแก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ การตรงต่อเวลาของตัวแทน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการชำระเบี้ยประกัน โดยหัก บัญชีธนาคาร ผ่านบัตรเครดิต และเคาน์เตอร์เซอร์วิสของ ธนาคาร ที่ทำงาน ไปรษณีย์หรือ ร้านสะดวกซื้อ	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
การพิจารณาตอบรับคำขอทำ ประกันชีวิตของลูกค้าใหม่ทำได้ รวดเร็ว	4.20 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
การเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำ ได้ง่ายและรวดเร็ว	4.56 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
การจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไข กรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก	4.68 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความฉับไวในการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	4.60 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42 (มาก)	4.12 (มาก)	4.34 (มาก)	4.54 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี และอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว การจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจ	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวใน โรงพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)
ผลตอบแทนการออมที่คุ้มค่าเมื่อ เทียบกับอัตราผลตอบแทนจาก ฝากธนาคาร	4.48 (มาก)	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
มีความมั่นคงเมื่อเทียบกับการ ลงทุนประเภทอื่น	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านสถานะเศรษฐกิจ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านสถานะเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้าน ผลตอบแทนการออมที่ คำนวณเมื่อเทียบกับอัตราผลตอบแทนจากฝากธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การปลดปล่อยภาระงานให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)
ความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)
ความห่วงกังวลเรื่องรายได้หลังเกษียณ	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	4.30 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	4.47 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการปลดปล่อยภาระงานให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ

และความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการปลดปล่อยภาระงานให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ มากกว่าด้านอื่น

ผู้มีอายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการชำระ เบี้ยประกันทาง internet	3.48 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	3.13 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการซื้อ ประกันผ่านทาง Internet	3.56 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.40 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 30-39 ปี และอายุ 41-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 -29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความสะดวกในการซื้อ

ประกันผ่านทาง Internet มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี 41-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทุกด้าน

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกฎหมายข้อกำหนดของภาครัฐ	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสนับสนุนให้เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.31 (มาก)
ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับบริษัทประกันในโครงการประกันชีวิตแบบพิเศษซึ่งมีเบี้ยประกันต่ำ	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
การอนุญาตให้เปิดเสรีอุตสาหกรรมประกันชีวิตส่งผลให้ประชาชนมีทางเลือกจากบริษัทต่างๆมากขึ้น	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยด้านกฎหมายข้อกำหนดของภาครัฐ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านกฎหมายข้อกำหนดของภาครัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการสนับสนุนให้เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับบริษัทประกันในโครงการประกันชีวิตแบบพิเศษซึ่งมีเบี้ยประกันต่ำมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการสนับสนุนให้เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีแบบประกันสะสมทรัพย์ให้เลือก หลายแบบ	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)
มีวิธีการคืนเงินให้เลือกหลายรูปแบบ	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยสูง เมื่อเทียบอัตรา ดอกเบี้ย	4.38 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
มูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืน กรมธรรม์	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ได้รับเงินคืน และผลตอบแทนคืนเมื่อ ครบกำหนดสัญญา	4.19 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
เป็นบริษัทที่ดำเนินงานมายาวนานกว่า 60 ปี ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าจนมี ส่วนแบ่งตลาดสูงสุด	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	4.46 (มาก)	3.90 (มาก)
ได้รับการจัดอันดับความมั่นคงทางการ เงินจากสถาบัน S&P ในระดับ AAA7 ปี ต่อเนื่องกัน	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.56 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า
10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก
ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยใน
รายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มี
ค่าเฉลี่ย สูงสุด ในด้านมูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านได้รับเงินต้น และผลตอบแทนคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านอัตราดอกเบี้ยสูง เมื่อเทียบอัตราดอกเบี้ย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านมูลค่าเงินสดสูง เมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามค่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราเบี้ยประกันเหมาะสม	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต	3.14 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุก รายได้ที่มีรายได้ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านอัตราเบี้ยประกันเหมาะสม มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขาของบริษัทกระจายทั่วไปทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ	3.62 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)
สามารถติดต่อผ่านตัวแทนหรือบริษัทได้หลายรูปแบบ (ตัวแทน, สำนักงานขาย CallCenter Internet)	3.71 (มาก)	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)
มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 63 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้าน มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อ ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.85 (มาก)	3.61 (มาก)
การแจกของรางวัลจากการชิงโชค หรือการสมัครทำประกันใหม่	3.71 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการ ประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าทราบเป็น ประจำ	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	3.87 (มาก)
มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้ คำแนะนำกับลูกค้า	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 64 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำกับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าทราบเป็นประจำ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ	4.57 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)
อาคารสำนักงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.81 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)
มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึง อำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)
มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยไว้ สำหรับบริการลูกค้า	3.67 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 65 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ตัวแทนสามารถอธิบายรายละเอียด การประกันชีวิตให้เข้าใจง่าย	4.38 (มาก)	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
การตอบสนองแก่ลูกค้าโดยการ แก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ	4.52 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	4.48 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของตัวแทน	4.52 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
ประสบการณ์ความรู้ความสามารถ ของตัวแทน	4.52 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
การมีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
การตรงต่อเวลาของตัวแทน	4.52 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.45 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 66 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการมีบุคลิกดี น่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการตอบสนองแก่ลูกค้า โดยการแก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ ความสม่ำเสมอของการให้บริการ ประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตัวแทน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการตอบสนองแก่ลูกค้า โดยการแก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการตอบสนองแก่ลูกค้า โดยการแก้ปัญหาได้ทันตามความต้องการ ประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตัวแทน มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines above it. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามค่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีบริการชำระเบี้ยประกัน โดยหักบัญชีธนาคาร ผ่านบัตรเครดิต และ เคนเตอร์เซอร์วิส ของธนาคาร ที่ทำงาน ไปรษณีย์หรือร้านสะดวกซื้อ	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
การพิจารณาปรับค่าขอทำประกันชีวิตของลูกค้าใหม่ทำได้รวดเร็ว	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
การเบิกจ่ายสินไหม (Claim)ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.43 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
การจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก	4.57 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ความฉับไวในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.33 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็วและสะดวก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว การจ่ายเงินคืนตามเงื่อนไขกรมธรรม์รวดเร็ว และสะดวกความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการเบิกจ่ายสินไหม (Claim) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว มากกว่าอย่างอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวใน โรงพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น	4.38 (มาก)	4.24 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)
ผลตอบแทนการออมที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับ อัตราผลตอบแทนจากฝากธนาคาร	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)
มีความมั่นคงเมื่อเทียบกับการลงทุน ประเภทอื่น	4.10 (มาก)	4.38 (มาก)	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่า ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านผลตอบแทนการออมที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับอัตราผลตอบแทนจากฝากธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การปลดเปลื้องภาระงานองให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)	3.92 (มาก)	4.26 (มาก)
ความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)	4.34 (มาก)
ความห่วงกังวลเรื่องรายได้หลังเกษียณ	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ด้าน ด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการปลดเปลื้องภาระงานองให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ ความต้องการความมั่นคงในการดำเนินชีวิตจากการจัดสรรกองทุนสำรองรายได้ของครอบครัว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความสะดวกในการชำระบัญชีประกัน ทาง internet	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการซื้อประกันผ่าน ทาง Internet	3.33 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 70 พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความสะดวกในการซื้อประกันผ่านทาง Internet มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความสะดวกในการชำระบัญชีประกันทาง internet ความสะดวกในการซื้อประกันผ่านทาง Internet มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความสะดวกในการชำระบัญชีประกันทาง internet มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกฎหมาย และข้อกำหนดของภาครัฐ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของ ภาครัฐ	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การสนับสนุนให้เบียดเบียนชีวิตสามารถ นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับบริษัท ประกันใน โครงการประกันชีวิตแบบ พิเศษซึ่งมีเบียดเบียนต่ำ	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)
การอนุญาตให้เปิดเสรีอุตสาหกรรม ประกันชีวิตส่งผลให้ประชาชนมี ทางเลือกจากบริษัทต่างๆมากขึ้น	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 71 พบว่าปัจจัยด้านกฎหมายข้อกำหนดของภาครัฐ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านกฎหมาย ข้อกำหนดของภาครัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับบริษัทประกันในโครงการประกันชีวิตแบบพิเศษซึ่งมีเบียดเบียนต่ำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการสนับสนุนให้เบียดเบียนชีวิตสามารถนำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้จำนวน 50,000 บาท มากกว่าด้านอื่น

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของลูก้าหน่วยเพชร นครพิงค์ 50 จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความยุ่งยากของข้อจำกัดในแต่ละแบบประกัน	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)
การเลือกรับเงินคืนหรือสะสมไว้กับบริษัท ลูก้าต้องตัดสินใจเลือก ณ วันที่เริ่มทำสัญญาโดย ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จนกว่าจะครบกำหนด สัญญา	4.12 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)
อัตราผลตอบแทนคงที่ แม้ว่าจะมีการปรับเพิ่ม อัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร	4.35 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)
ได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์ น้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว	4.49 (มาก)	4.13 (มาก)	4.37 (มาก)
ความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนด สัญญา	4.56 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.41 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30 (มาก)	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 72 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์น้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว ความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนดระยะเวลา(Terms)	4.23 (มาก)	3.73 (มาก)	4.06 (มาก)
ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตยังไม่สะดวกเนื่องจากลูกค้าต้องชำระ ณ สำนักงานสาขาและจำกัดเฉพาะบัตรเครดิตของบริษัทเท่านั้น (AIG Credit Card)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็นรายงวด(เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม	4.09 (มาก)	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 73 พบว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนดระยะเวลา(Terms) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดการ
ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขาส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์กับ ตัวแทนมากกว่าเน้นการบริการลูกค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ความยุ่งยากของ Call Center ที่ต้องมีรหัสเฉพาะ บุคคล ซึ่งลูกค้าต้องแสดงความจำนงไปยังบริษัท ก่อน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขทันที	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 74 พบว่าปัจจัยด้านการจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ผู้ตอบ
แบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการจัดการ
ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่มี
พนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความยุ่งยากของ Call
Center ที่ต้องมีรหัสเฉพาะบุคคล ซึ่งลูกค้าต้องแสดงความจำนงไปยังบริษัทก่อน ทำให้ปัญหาที่
เกิดไม่ได้รับการแก้ไขทันที มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการโฆษณาเข้าใจยาก	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
รางวัลการชิงโชคมีน้อยเกินไป	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
การแจ้งข่าวสารผ่านวารสารของบริษัทให้เฉพาะ สะตูกค้าที่อยู่ในกลุ่ม วีไอพี เท่านั้น (ผู้ที่ชำระหนี้ ประกันตั้งแต่ 250,000 บาทขึ้นไป)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาค	3.65 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 75 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการโฆษณาเข้าใจยาก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขามีที่จอดรถไม่เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ชัดเจน	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)
การจัดการในอาคารสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.79 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น)	3.79 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ในสำนักงานสาขาขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการสื่อสารความเข้าใจของลูกค้า (เช่น เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลอัตโนมัติ)	3.60 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.37 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 76 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการจัดการในอาคารสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านสำนักงานสาขามีที่จอดรถไม่เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตัวแทนอธิบายผลประโยชน์เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง	4.56 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว	4.70 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.49 (มาก)
การขาดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของตัวแทนก่อนการเสนอขาย	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)
ประสบการณ์ความรู้ความสามารถของตัวแทนที่มีน้อยเกินไป	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)
การมีบุคลิกที่ไม่น่าเชื่อถือ	4.49 (มาก)	4.10 (มาก)	4.36 (มาก)
การไม่ตรงต่อเวลาของตัวแทน	4.46 (มาก)	4.03 (มาก)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 77 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านบุคคลแตก ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านตัวแทนอธิบายผลประโยชน์เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง ความสม่ำเสมอของการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการชำระเบี่ยงประกันผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิสของที่ทำกรไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ หรือ โดยการหักบัญชีธนาคาร หักผ่านบัตรเครดิต มีข้อผิดพลาดสูงมาก (เช่น ความล่าช้าของระบบนำส่งและรับเงินส่งผลต่อความคุ้มครองของ ผู้เอาประกัน)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)
ความล่าช้าของการพิจารณาปรับประกันลูกค้ารายใหม่	3.93 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)
ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	4.54 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)
ความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน (Claim)	4.53 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 (มาก)	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 78 พบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน (Claim) มากกว่าด้านอื่น

All rights reserved

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสังคม
วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การปลดปล่อยภาระงานให้กับครอบครัว หลังจากผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ จากเงินเอาประกันชีวิต ไม่สามารถทำได้ในทันที เนื่องจากมีกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19 (มาก)	3.77 (มาก)	4.05 (มาก)
การสำรองเงินด้วยการออมเงินกับการประกัน ชีวิตแบบสะสมทรัพย์มักประสบกับปัญหาเรื่อง อัตราเงินเฟ้อที่จะเกิดขึ้นหลังจากครบกำหนด สัญญา	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)
รายได้หลังเกษียณจากการประกันชีวิตไม่ สามารถจ่ายในรูปแบบบำนาญได้	4.28 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 (มาก)	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 79 พบว่า ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต โดยรวมผู้ตอบ
แบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยด้านสังคมวัฒนธรรมการดำเนินชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบ
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการสำรองเงินด้วยการออมเงินกับการประกันชีวิตแบบสะสม
ทรัพย์มักประสบกับปัญหาเรื่องอัตราเงินเฟ้อที่จะเกิดขึ้นหลังจากครบกำหนดสัญญา มากกว่า
ด้านอื่น

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความยุ่งยากของข้อจำกัดในแต่ละแบบประกัน	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	3.86 (มาก)
การเลือกรับเงินคืนหรือสะสมไว้กับบริษัทลูกค้าต้องตัดสินใจเลือก ณ วันที่เริ่มทำสัญญา โดยไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จนกว่าจะครบกำหนดสัญญา	4.20 (มาก)	3.78 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)
อัตราผลตอบแทนคงที่ แม้ว่าจะมีการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)
ได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์น้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว	4.44 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา	4.52 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26 (มาก)	4.02 (มาก)	4.15 (มาก)	4.42 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 80 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรมธรรม์น้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามค่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการ ทำประกันแบบตลอดชีพและแบบ มีกำหนดระยะเวลา(Terms)	4.20 (มาก)	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)
ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ยังไม่สะดวก เนื่องจากลูกค้าต้อง ชำระ ณ สำนักงานสาขา และจำกัด เฉพาะบัตรเครดิตของบริษัทเท่านั้น (AIG Credit Card)	3.68 (มาก)	3.26 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็นราย งวด(เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 81 พบว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนดระยะเวลา(Terms) การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็นรายงวด (เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้าน การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็นรายงวด(เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้าน อัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนดระยะเวลา(Terms) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขาส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์กับตัวแทนมากกว่าเน้นการบริการลูกค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.45
ความยุ่งยากของ Call Center ที่ต้องมีรหัสเฉพาะบุคคล ซึ่งลูกค้าต้องแสดงความจำนงไปยังบริษัทก่อน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขทันที	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา	4.00 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)	3.27 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 82 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20-29 ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความยุ่งยากของ Call Center ที่ต้องมีรหัสเฉพาะบุคคล ซึ่งลูกค้าต้องแสดงความจำนงไปยังบริษัทก่อน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขทันที มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามค่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการโฆษณา เข้าใจยาก	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)
รางวัลการชิงโชคมีน้อยเกินไป	3.32 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
การแจ้งข่าวสารผ่านวารสารของ บริษัทให้เฉพาะลูกค้าที่อยู่ในกลุ่ม วิ ไอพี เท่านั้น (ผู้ที่ชำระเบี้ยประกันตั้งแต่ 250,000 บาทขึ้นไป)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในส่วน ภูมิภาค	3.80 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 83 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40-50 ปี พบปัญหาในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการโฆษณาเข้าใจยาก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขาที่มีจอครดไม่เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ชัดเจน	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)
การจัดการในอาคารสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.76 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
ไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น	3.88 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)
ในสำนักงานสาขาขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการสื่อสารความเข้าใจของลูกค้า (เช่น เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลอัตโนมัติ)	3.64 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 84 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20-29 ปี อายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านสำนักงานสาขาที่มีจอครดไม่เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการจัดการในอาคารสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคคล	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตัวแทนอธิบายผลประโยชน์ เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง	4.56 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ รวดเร็ว	4.64 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	4.68 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
การขาดการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ของตัวแทนก่อนการเสนอขาย	4.44 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)
ประสิทธิภาพความรู้ความสามารถ ของตัวแทนที่มีน้อยเกินไป	4.48 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
การมีบุคลิกที่ไม่น่าเชื่อถือ	4.48 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
การไม่ตรงต่อเวลาของตัวแทน	4.56 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.24 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55 (มาก)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 85 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี และ 40-49 ปี พบปัญหาในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับมากที่สุด โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่สามารถแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย ในด้านตัวแทนอธิบาย ผลประโยชน์เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่สามารถ แก้ไขปัญหาให้ถูกค่าได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการชำระเบี้ยประกันผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิสของที่ทำกร ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อหรือ โดยการหักบัญชีธนาคาร หัก ผ่านบัตรเครดิต มีข้อผิดพลาด สูงมาก (เช่น ความล่าช้าของ ระบบนำส่งและรับเงินส่งผลกระทบต่อ ความคุ้มครองของผู้เอาประกัน)	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)
ความล่าช้าของการพิจารณา รับประกันลูกค้ารายใหม่	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	4.20 (มาก)	3.80 (มาก)
ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	4.44 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
ความล่าช้าและความยุ่งยากของ ข้อกำหนดในการเบิกจ่าย สินไหมทดแทน (Claim)	4.44 (มาก)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 86 พบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไปพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน (Claim) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน (Claim) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสังคม
วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต	อายุ				
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การปลดปล่อยภาระตัวเอง ให้กับครอบครัวหลังจากผู้เอา ประกันเสียชีวิตหรือทุพพล ภาพ จากเงินเอาประกันชีวิตไม่ สามารถทำได้ในทันที เนื่องจากมีกระบวนการที่ ยุ่งยากซับซ้อน	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
การสำรองเงินด้วยการออมเงิน กับการประกันชีวิตแบบสะสม ทรัพย์มักประสบกับปัญหา เรื่องอัตราเงินเฟ้อที่จะเกิดขึ้น หลังจากครบกำหนดสัญญา	4.28 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)
รายได้หลังเกษียณจากการ ประกันชีวิตไม่สามารถจ่ายใน รูปแบบบำนาญได้	3.96 (มาก)	4.15 (มาก)	3.60 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)	4.47 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 87 พบว่าปัจจัยด้านด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต โดยรวม
ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
ด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด ในด้านการสำรองเงินด้วยการออมเงินกับการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มักประสบกับ
ปัญหาเรื่องอัตราเงินเฟ้อที่จะเกิดขึ้นหลังจากครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการสำรองเงินด้วยการออมเงินกับการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มักประสบกับปัญหาเรื่องอัตราเงินเฟ้อที่จะเกิดขึ้นหลังจากครบกำหนดสัญญา รายได้หลังเกษียณจากการประกันชีวิตไม่สามารถจ่ายในรูปแบบบำนาญได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านการสำรองเงินด้วยการออมเงินกับการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มักประสบกับปัญหาเรื่องอัตราเงินเฟ้อที่จะเกิดขึ้นหลังจากครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านรายได้หลังเกษียณจากการประกันชีวิตไม่สามารถจ่ายในรูปแบบบำนาญได้ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความยุ่งยากของข้อจำกัดในแต่ละ แบบประกัน	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)
การเลือกรับเงินคืนหรือสะสมไว้ กับบริษัทลูกค้าต้องตัดสินใจเลือก ณ วันที่เริ่มทำสัญญาโดยไม่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้จนกว่าจะ ครบกำหนดสัญญา	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.75 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)
อัตราผลตอบแทนคงที่ แม้ว่าจะมี การปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงิน ฝากธนาคาร	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
ได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการ เวนคืนกรมธรรม์น้อยกว่าเบี้ย ประกันที่จ่ายไปแล้ว	4.29 (มาก)	4.41 (มาก)	4.06 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อ ครบกำหนดสัญญา	4.48 (มาก)	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)	4.40 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 88 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้พบ
ปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท พบปัญหาที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความล่าช้าของการจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้าน
ได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรรมกรรมน้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้าน
ได้รับมูลค่าเงินสดเมื่อต้องการเวนคืนกรรมกรรมน้อยกว่าเบี้ยประกันที่จ่ายไปแล้ว ความล่าช้าของ
การจ่ายเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำ ประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนด ระยะเวลา(Terms)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)
ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตยังไม่ สะดวก เนื่องจากลูกค้าต้องชำระ ณ สำนักงานสาขา และจำกัดเฉพาะบัตร เครดิตของบริษัทเท่านั้น (AIG Credit Card)	3.48 (ปาน กลาง)	3.32 (ปาน กลาง)	3.25 (ปาน กลาง)	3.69 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)
การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็นรายงวด (เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้อง เสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.54 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 89 พบว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนดระยะเวลา(Terms) การผ่อนชำระเบี้ยประกันเป็นรายงวด (เช่น เดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน) ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านอัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อเทียบกับการทำประกันแบบตลอดชีพและแบบมีกำหนดระยะเวลา(Terms) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สำนักงานสาขาส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์กับตัวแทนมากกว่าเน้นการบริการลูกค้า	3.29 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ความยุ่งยากของ Call Center ที่ต้องมีรหัสเฉพาะบุคคล ซึ่งลูกค้าต้องแสดงความจำนงไปยังบริษัทก่อน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขทันที	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.55 (มาก)
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 90 พบว่าปัจจัยด้านการจัดการช่องทางจัดจำหน่าย โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาในระดับมากที่สุดตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการจัดการช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่มีพนักงานให้คำแนะนำในสำนักงานสาขา มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการโฆษณา เข้าใจยาก	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)
รางวัลการชิงโชคมีน้อยเกินไป	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
การแจ้งข่าวสารผ่านวารสารของบริษัท ให้เฉพาะลูกค้าที่อยู่ในกลุ่ม วิโอที เท่านั้น (ผู้ที่ชำระเบี้ยประกันตั้งแต่ 250,000 บาทขึ้นไป)	3.19 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาค	3.43 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 91 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกรายได้ พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริม
การตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านภาษาและ
รูปแบบที่ใช้ในการโฆษณาเข้าใจยาก มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานสาขามีที่จอดรถไม่เพียงพอ และป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ ชัดเจน	3.48 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
การจัดการในอาคารสำนักงานไม่เป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น (ทร ทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ในสำนักงานสาขาขาดอุปกรณ์ที่ ทันสมัย ในการสื่อสารความเข้าใจ ของลูกค้า (เช่น เครื่องฉายวิดีโอทัศน์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลอัตโนมัติ)	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 92 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาในระดับ ปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท พบปัญหา ในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท พบปัญหาที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น (ทร ทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้าน สำนักงานสาขามีที่จอดรถไม่เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ชัดเจน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านสำนักงานสาขามีที่จอดรถไม่เพียงพอและป้ายบอกสถานที่ในอาคารไม่ชัดเจน ไม่มีห้องรับรองผู้มาติดต่อรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น (โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร เป็นต้น) ในสำนักงานสาขาเขตอุปการะที่ทันสมัย ในการสื่อสารความเข้าใจของลูกค้า เช่น เครื่องฉายวิดีโอทัศน์ คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลอัตโนมัติ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ตัวแทนอธิบายผลประโยชน์เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง	4.43 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว	4.52 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
การขาดการสร้างสัมพันธ์ที่ดีของตัวแทนก่อนการเสนอขาย	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)
ประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตัวแทนที่มีน้อยเกินไป	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
การมีบุคลิกที่ไม่น่าเชื่อถือ	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
การไม่ตรงต่อเวลาของตัวแทน	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)	4.19 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 93 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท พบปัญหาในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาในระดับมากที่สุด โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว ความสม่ำเสมอของการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านตัวแทนอธิบายผลประโยชน์เงื่อนไขของสัญญาไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจผิดในภายหลัง ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการชำระเบี้ยประกันผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิสของที่ทำกร ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อหรือ	3.52 (มาก)	3.97 (มาก)	3.63 (มาก)	4.08 (มาก)	3.82 (มาก)
ความล่าช้าของการพิจารณา รับประกันลูกค้ารายใหม่	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)
ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้น	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)	4.13 (มาก)	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)
ความล่าช้าและความยุ่งยากของ ข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหม ทดแทน	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.13 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.88 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 94 พบว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้พบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,001-20,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้มากกว่า 30,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความล่าช้าและความยุ่งยากของข้อกำหนดในการเบิกจ่ายสินไหมทดแทน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 95 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต	รายได้เฉลี่ย				รวม
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การปลดปล่อยภาระงานองให้กับ ครอบครัวหลังจากผู้เอาประกัน เสียชีวิตหรือทุพพลภาพ	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	4.05 (มาก)
การสำรองเงินด้วยการออมเงินกับ การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มัก ประสบกับปัญหาเรื่องอัตราเงิน	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.38 (มาก)	4.24 (มาก)
รายได้หลังเกษียณจากการประกัน ชีวิตไม่สามารถจ่ายในรูปแบบ บำนาญได้	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 95 พบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก โดยในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยด้านสังคม วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการสำรองเงินด้วยการออมเงินกับการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มักประสบกับปัญหาเรื่องอัตราเงิน มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved