

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตการศึกษา	15
ขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง	15
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
ระยะเวลาในการศึกษา	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ประกันภัยภาคสมัครใจ	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ จำแนกตามประเภทรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยรถยนต์ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	79
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้พบจากบริษัทประกันภัย	94
ส่วนที่ 7 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับบริษัทประกันภัย	96
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	98
สรุปผลการศึกษา	98
อภิปรายผล	110
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	119
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	126
ภาคผนวก ข รายชื่อสาขาบริษัทประกันวินาศภัย ในจังหวัดเชียงใหม่	141
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	148
ประวัติผู้เขียน	156

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนและจัดทำประกันภัยภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถยนต์ที่มี	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ใช้	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	23
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	24
10	แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์	25
11	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจที่มีการจัดทำ	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	28
14	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์	29
15	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่จัดทำ	30
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ต้องชำระต่อปี	31
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่จัดทำประกันภัยภาคสมัครใจ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามอายุ	34
19	แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
20	แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา	40
21	แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามประเภทรถยนต์	43
22	แสดงจำนวนร้อยละและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	45
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่รู้จัก	47
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่เลือกใช้บริการ	49
25	แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่จัดทำ	50
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	53
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	54
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	55
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	56
30	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	59
32	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	61
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	63
34	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทรถยนต์	64
35	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	65
36	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	67
37	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	68
38	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	70
39	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	73
40	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	75
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทรถยนต์	77
42	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	79
43	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	81
44	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	84
46	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	86
47	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	88
48	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	90
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ทำ	92
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัยรถยนต์	94
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทประกันภัย	96
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	96

สารบัญภาพ

รูป

หน้า

- 1 แสดงลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภค

8



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved