

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไป ปัจจัยกำหนดมูลค่าอุปสงค์ของผู้บริโภค และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งก็คือประชากรทั้งหมด อันได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัย (Non-life insurance) ประกอบด้วย 3 ประเภท ดังนี้ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ดในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 600 คน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 600 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ตอนตามลำดับดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ที่ 1
2. ปัจจัยกำหนดการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ที่ 2
3. ปัจจัยกำหนดมูลค่าเบี้ยประกันที่จ่ายต่อปีของการใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ที่ 3
4. ปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ที่ 4

1. ลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขต กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยใช้ค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	272	45.30
หญิง	328	54.70
รวม	600	100.00
อายุ		
20 - 30 ปี	152	25.30
31 - 40 ปี	162	27.00
41 - 50 ปี	179	29.80
51 - 60 ปี	94	15.70
มากกว่า 60 ปี	13	2.20
รวม	600	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.	105	17.50
ปริญญาตรี	411	68.50
ปริญญาโท	78	13.00
สูงกว่าปริญญาโท	6	1.00
รวม	600	100.00
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	43	7.20
รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำของรัฐ	87	14.50
พนักงานบริษัทเอกชน	274	45.70
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ	56	9.20
เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจส่วนตัว	140	23.40
รวม	600	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	35	5.80
10,001 - 20,000 บาท	165	27.50
20,001 - 40,000 บาท	224	37.40
40,001 - 60,000 บาท	93	15.50
60,001 - 80,000 บาท	36	6.00
80,000 บาทขึ้นไป	47	7.80
รวม	600	100.00
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 - 3 คน	301	50.20
4 - 6 คน	281	46.80
7 - 9 คน	18	3.00
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเพศหญิง จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดคืออายุ 41 - 50 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ อาชีพเจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 อาชีพรับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำของรัฐ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 - 80,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

กลุ่มตัวส่วนมากจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 3 คน จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 - 6 คน จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 - 9 คน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

2. ปัจจัยกำหนดมูลค่าการใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสงค์ของผู้บริโภคการบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าร้อยละดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

มูลค่าของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่จ่ายต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	52	10.40
5,001 - 10,000 บาท	92	18.40
10,001 - 15,000 บาท	139	27.60
15,001 - 20,000 บาท	113	22.60
20,000 บาทขึ้นไป	105	21.00
รวม	501	100.00

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 600 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกการบริการประกันภัยรถยนต์จำนวน 501 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์มากที่สุดคือมูลค่าของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 มูลค่าของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 21 มูลค่าของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และมูลค่าของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัย
อัคคีภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

มูลค่าของเบี้ยประกันภัยอัคคีภัยที่จ่ายต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	228	75.70
5,001 - 10,000 บาท	37	12.30
10,001 - 15,000 บาท	18	6.00
15,000 บาทขึ้นไป	18	6.00
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 600 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกการบริการประกันภัยอัคคีภัยจำนวน 301 คน กลุ่มตัวอย่างมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยอัคคีภัยที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมาคือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยอัคคีภัยที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 มูลค่าของเบี้ยประกันภัยอัคคีภัยที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และมูลค่าของเบี้ยประกันภัยอัคคีภัยที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัย
เบ็ดเตล็ด ในเขตกรุงเทพมหานคร

มูลค่าของเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่จ่ายต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	191	78.30
5,001 - 10,000 บาท	14	5.70
10,001 - 15,000 บาท	11	4.50
15,000 บาทขึ้นไป	28	11.50
รวม	244	100.00

จากตาราง 4.4 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 600 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดจำนวน 244 คน กลุ่มตัวอย่างมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 มูลค่าของเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และมูลค่าของเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่จ่ายต่อปีอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย

ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.99	0.71	มาก
2. ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	3.85	0.76	มาก
3. การรับประกัน	3.78	0.79	มาก
4. ภาพลักษณ์ของการบริการ	3.72	0.73	มาก
5. การเอาใจใส่ลูกค้า	3.66	0.72	มาก
โดยรวม	3.80	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8 โดยเรียงลำดับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 การรับประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ภาพลักษณ์ของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และการเอาใจใส่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้

ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของบริษัท	4.17	0.65	มาก
2. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามข้อตกลงในสัญญา	4.06	0.73	มาก
3. การกำหนดเบี้ยประกันและบริการที่ยุติธรรม	3.99	0.71	มาก
4. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้	3.97	0.76	มาก
5. พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	3.93	0.7	มาก
6. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.92	0.74	มาก
7. การจัดส่งพนักงานตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย	3.91	0.68	มาก
โดยรวม	3.99	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวัณาศกัย ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 โดยเรียบลำดับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวัณาศกัย ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความมั่นคงและมีชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามข้อตกลงในสัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 การกำหนดเบี้ยประกัยและบริการที่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัคย์ และไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และการจัดส่งพนักงานตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวัณาศกัย ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง

ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวัณาศกัย ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.96	0.81	มาก
2. ระยะเวลาในการดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.94	0.7	มาก
3. ขั้นตอนในการบริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.93	0.74	มาก
4. พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า	3.9	0.76	มาก
5. มีช่องทางการติดต่อกับบริษัทตลอด 24 ชั่วโมง	3.89	0.8	มาก
6. การแก้ปัญหาและให้คำปรึกษากับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.88	0.77	มาก
7. การจ่ายเบี้ยประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น จ่ายผ่านธนาคารทุกธนาคาร หรือเคาท์เตอร์เซอร์วิสได้	3.85	0.79	มาก
8. พนักงานมีคล่องแคล่วในการให้บริการ	3.83	0.73	มาก
9. เบี้ยประกันไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่อาจได้รับ	3.82	0.74	มาก
10. พนักงานสามารถให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องอย่างรวดเร็ว	3.82	0.76	มาก
11. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	3.82	0.7	มาก
12. ได้รับการเตือนต่ออายุกรมธรรม์อย่างสม่ำเสมอเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด	3.8	0.76	มาก
13. ความหลากหลายและทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.76	0.7	มาก
14. มีทางเลือกในการชำระเบี้ยประกันหลายวิธี เช่นรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี	3.7	0.86	มาก
โดยรวม	3.85	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยเรียงลำดับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การชดเชยค่าสินไหมทดแทนเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ระยะเวลาในการดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ขั้นตอนในการบริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 มีช่องทางการติดต่อกับบริษัทตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 การแก้ปัญหาและให้คำปรึกษากับลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 การจ่ายเบี้ยประกันเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น จ่ายผ่านธนาคารทุกธนาคาร หรือเคาเตอร์เซอร์วิสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานมีคล่องแคล่วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เบี้ยประกันไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่อาจได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานสามารถให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ได้รับการเตือนต่ออายุกรมธรรม์อย่างสม่ำเสมอเมื่อกรมธรรม์ครบกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ความหลากหลายและทันสมัยของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีทางเลือกในการชำระเบี้ยประกันหลายวิธี เช่น รายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานใช้ถ้อยคำและพูดจาด้วยความสุภาพ	4.02	0.69	มาก
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ	3.97	0.73	มาก
3. พนักงานให้ความรู้และรายละเอียดก่อนการทำประกันเป็นอย่างดี	3.81	0.72	มาก
4. ให้ความสนใจและความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละราย	3.75	0.74	มาก
5. เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	3.72	0.76	มาก
6. การให้สิทธิพิเศษหรือส่วนลดกับลูกค้าเดิมที่เคยทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	3.64	0.82	มาก
7. การจัดกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.56	0.82	มาก
8. พนักงานของบริษัทประกันภัยออกไปแนะนำข้อมูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.49	0.82	มาก
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.48	0.85	มาก
10. การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.42	0.86	มาก
11. การวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.38	0.83	ปานกลาง
โดยรวม	3.66	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 โดยเรียงลำดับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า จากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานใช้ถ้อยคำและพูดจาด้วยความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 พนักงานให้ความรู้และรายละเอียดก่อนการทำประกันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ให้ความสนใจและความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การให้สิทธิพิเศษหรือส่วนลดกับลูกค้าเดิมที่เคยทำประกันวินาศภัยกับบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 การจัดกิจกรรมร่วมกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 พนักงานของบริษัทประกันภัยออกไปแนะนำข้อมูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการรับประกัน

ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการรับประกัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การรักษาความลับของลูกค้า	3.86	0.77	มาก
2. การบริการและดูแลหลังการขายผลิตภัณฑ์	3.84	0.77	มาก
3. การรู้จักปลอดภัยในความคุ้มครองหรือในการรับบริการของบริษัท	3.83	0.74	มาก
4. ค่าเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐานและสอดคล้องตามคปภ. กำหนด	3.82	0.71	มาก
5. การมีมารยาทและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่	3.78	0.71	มาก
6. การจ่ายผลตอบแทนคุ้มครองค่า มีความเป็นธรรม และชัดเจน	3.76	0.73	มาก
7. ส่งพนักงานมาทดแทนเมื่อพนักงานไม่มาปฏิบัติงาน	3.68	0.72	มาก
8. ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม	3.67	0.71	มาก
โดยรวม	3.78	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวินาศกัย ด้านการรับประกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 โดยเรียงลำดับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประวินาศกัย ด้านการรับประกัน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 การบริการและดูแลหลังการขายผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 การรู้สึกปลอดภัยในความคุ้มครองหรือในการรับบริการของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐานและสอดคล้องตามคปก. กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 การมีมารยาทและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 การจ่ายผลตอบแทนค้ำค่า มีความเป็นธรรม และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่งพนักงานมาทดแทนเมื่อพนักงานไม่มาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ

ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บริษัทตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ	3.98	0.71	มาก
2. มีจำนวนสาขาที่เพียงพอในการบริการ	3.85	0.78	มาก
3. ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการ	3.83	0.73	มาก
4. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.76	0.77	มาก
5. สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม	3.69	0.65	มาก
6. จำนวนที่นั่งมีเพียงพอขณะรอรับบริการ	3.66	0.72	มาก
7. มาตรฐานของเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการติดต่อ	3.65	0.68	มาก
8. การแต่งกายของพนักงานเหมาะสมและถูกกาลเทศะ	3.63	0.68	มาก
9. การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทของพนักงาน	3.62	0.72	มาก
10. มีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ	3.58	0.75	มาก
โดยรวม	3.72	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยเรียงลำดับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริษัทตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีจำนวนสาขาที่เพียงพอในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ความสะดวกของสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 จำนวนที่นั่งมีเพียงพอขณะรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มาตรฐานของเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 การแต่งกายของพนักงานเหมาะสมและถูกกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และมีป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ข้อสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีผลต่อมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษามูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ ของผู้บริโภค

ในการศึกษานี้เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (X_3) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (X_4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_5) และจำนวนสมาชิกในครอบครัว (X_6) มีลักษณะอย่างไรกับตัวแปรตาม คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ ของผู้บริโภค (Y_1) โดยปรากฏผลดังนี้

$$Y_1 = 0.775 + 0.137X_1 + 0.032X_2 + 0.266X_3 - 0.02X_4 + 0.53X_5 - 0.022X_6$$

$$t\text{-Statistic } (2.748)^* (1.433)^{ns} (0.607)^{ns} (3.064)^{**} (-0.433)^{ns} (9.927)^{***} (-0.261)^{ns}$$

$$R^2 = 0.331$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 0.322$$

$$F\text{-statistic} = 40.654$$

$$D.W. = 2.401$$

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () หมายถึงค่า t-Statistic

โดยที่ ns คือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

** คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากสมการค่า Adjusted- $R^2 = 0.322$ แสดงว่าสมการที่คำนวณได้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภค ได้เพียงร้อยละ 32.20 มีค่า D.W. = 2.401 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation

ผลความวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองประมาณค่าสถิติ

ค่าคงที่ในแบบจำลองที่ใช้ประมาณค่า มีค่าเท่ากับ 0.775 บาท

ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปในสมการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.266 แสดงว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความต้องการใช้บริการประกันภัยรถยนต์สูงกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ ของผู้บริโภค

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในสมการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.53 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น 1 บาทมีความต้องการความต้องการใช้บริการประกันภัยรถยนต์สูงขึ้นจะทำให้มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภค เพิ่มขึ้น 0.53บาท โดยกำหนดปัจจัยอื่นๆคงที่

ส่วนเพศ อายุ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวในสมการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีผลต่อมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอภัยภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษามูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ของผู้บริโภคร

ในการศึกษานี้เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (X_3) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (X_4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_5) และจำนวนสมาชิกในครอบครัว (X_6) มีลักษณะอย่างไรกับตัวแปรตาม คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ของผู้บริโภคร (Y_1) โดยปรากฏผลดังนี้

$$Y_2 = -0.007 - 0.013X_1 - 0.013X_2 + 0.02X_3 + 0.111X_4 + 0.26X_5 + 0.068X_6 + e$$

t-Statistic (-0.026)^{ns} (-0.153)^{ns} (-0.274)^{ns} (0.255)^{ns} (2.605)^{*} (5.774)^{**} (0.885)^{ns}

$R^2 = 0.252$ Adjusted $R^2 = 0.237$

F-statistic = 16.504 D.W. = 2.232

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () หมายถึงค่า t-Statistic

โดยที่ ns คือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

** คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากสมการค่า Adjusted- $R^2 = 0.237$ แสดงว่า สมการที่คำนวณได้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปี ของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ของผู้บริโภคร ได้เพียงร้อยละ 23.70 มีค่า D.W. = 2.232 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation

ผลความวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองประมาณค่าสถิติ

ค่าคงที่ในแบบจำลองที่ใช้ประมาณค่า มีค่าเท่ากับ 0.007 บาท

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนในสมการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ของผู้บริโภครซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.111 แสดงว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความต้องการใช้บริการประกันภัยอัคคีภัยสูงกว่าอาชีพอื่นๆ 0.111 บาท โดยกำหนดปัจจัยอื่นๆคงที่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในสมการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ของผู้บริโภครซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.26 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น 1 บาทมีความต้องการใช้บริการประกันภัยอัคคีภัยสูงขึ้น จะทำให้มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ของผู้บริโภคร เพิ่มขึ้น 0.26บาท โดยกำหนดปัจจัยอื่นๆ คงที่

ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และจำนวนสมาชิกในครอบครัวในสมการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัยของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีผลต่อมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษามูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดของผู้บริโภค

ในการศึกษานี้เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (X_3) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (X_4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_5) และจำนวนสมาชิกในครอบครัว (X_6) มีลักษณะอย่างไรกับตัวแปรตาม คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดของผู้บริโภค (Y_3) โดยปรากฏผลดังนี้

$$Y_3 = -0.113 + 0.046X_1 + 0.128X_2 + 0.057X_3 + 0.005X_4 + 0.463X_5 + 0.142X_6 + e$$

$$t\text{-Statistic } (-0.401)^{ns} (0.434)^{ns} (2.313)^{ns} (0.62)^{ns} (0.101)^{ns} (7.92)^{**} (1.406)^{ns}$$

$$R^2 = 0.373$$

$$\text{Adjusted } R^2 = 0.358$$

$$F\text{-statistic} = 3.908$$

$$D.W. = 2.423$$

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () หมายถึงค่า t-Statistic

โดยที่ ns คือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

* คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

** คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** คือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากสมการค่า Adjusted- $R^2 = 0.358$ แสดงว่า สมการที่คำนวณได้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดของผู้บริโภคได้เพียงร้อยละ 35.80 มีค่า D.W. = 2.423 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation

ผลความวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองประมาณค่าสถิติ

ค่าคงที่ในแบบจำลองที่ใช้ประมาณค่า มีค่าเท่ากับ -0.113 บาท

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในสมการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดของผู้บริโภคซึ่งมีค่า เท่ากับ 0.463 แสดงว่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น 1 บาทมีความต้องการใช้บริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดจะเพิ่มขึ้น 0.463 บาท โดยกำหนดปัจจัยอื่นๆคงที่

ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวในสมการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ของผู้บริโภครวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ ของผู้บริโภครวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวในสมการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภครวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอสังหาริมทรัพย์ ของผู้บริโภครวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และจำนวนสมาชิกในครอบครัวในสมการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอสังหาริมทรัพย์ของผู้บริโภครวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ของผู้บริโภครวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวในสมการไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดของผู้บริโภครวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้ บริการประกันวินาศภัย ในเขต กรุงเทพมหานคร	t-test for Equality of Means					
	เพศ	N	Mean	S.D.	t-test	p-value
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ชาย	272	4	0.565	0.298	0.766
	หญิง	328	3.99	0.563		
ความรวดเร็วหรือการ ตอบสนอง	ชาย	272	3.86	0.575	0.415	0.679
	หญิง	328	3.84	0.567		
การรับประกัน	ชาย	272	3.67	0.627	0.590	0.556
	หญิง	328	3.64	0.594		
ภาพลักษณ์ของการบริการ	ชาย	272	3.77	0.62	-0.468	0.640
	หญิง	328	3.79	0.586		
การเอาใจใส่ลูกค้า	ชาย	272	3.74	0.563	0.683	0.495
	หญิง	328	3.71	0.553		
โดยรวม	ชาย	272	3.81	0.51	0.341	0.733
	หญิง	328	3.79	0.504		

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า p-value. ทุกค่ามีมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นหมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

		S.S	df	M.S	F	p-value
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.216	4	.804	2.559	0.038*
	ภายในกลุ่ม	186.944	595	.314		
	รวม	190.160	599			
ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2.279	4	.570	1.761	0.135
	ภายในกลุ่ม	192.460	595	.323		
	รวม	194.739	599			
การรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.913	4	.478	1.294	0.271
	ภายในกลุ่ม	219.962	595	.370		
	รวม	221.875	599			
ภาพลักษณ์ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.105	4	.276	.763	0.549
	ภายในกลุ่ม	215.379	595	.362		
	รวม	216.484	599			
การเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.115	4	.529	1.709	0.146
	ภายในกลุ่ม	184.125	595	.309		
	รวม	186.240	599			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.831	4	.458	1.797	0.128
	ภายในกลุ่ม	151.631	595	.255		
	รวม	153.463	599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีค่า p-value. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นหมายความว่า อายุแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากความแตกต่างที่เกิดขึ้นทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significance Difference) แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกัน
วินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามอายุ

อายุ		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
Mean		3.97	3.92	3.99	4.15	3.89
20 - 30 ปี	3.97	-	0.051	-0.018	-0.173*	0.162
31 - 40 ปี	3.92		-	-0.07	-0.224*	0.033
41 - 50 ปี	3.99			-	-0.155*	0.103
51 - 60 ปี	4.15				-	0.257
มากกว่า 60 ปี	3.89					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี ,กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 50 ปี

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย
ในเขตกรุงเทพมหานครกับ ระดับการศึกษา

		S.S	df	M.S	F	p-value
ความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	6.531	3	2.177	7.066	0.000*
	ภายในกลุ่ม	183.629	596	0.308		
	รวม	190.16	599			
ความรวดเร็ว หรือการ ตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.41	3	1.47	4.604	0.003*
	ภายในกลุ่ม	190.328	596	0.319		
	รวม	194.739	599			
การรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.186	3	1.062	2.894	0.035*
	ภายในกลุ่ม	218.689	596	0.367		
	รวม	221.875	599			
ภาพลักษณ์ของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.287	3	2.429	6.92	0.000*
	ภายในกลุ่ม	209.198	596	0.351		
	รวม	216.484	599			
การเอาใจใส่ ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.689	3	0.563	1.818	0.143
	ภายในกลุ่ม	184.551	596	0.31		
	รวม	186.24	599			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.283	3	1.428	5.703	0.001*
	ภายในกลุ่ม	149.18	596	0.25		
	รวม	153.463	599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ และโดยรวม มีค่า p-value. เท่ากับ 0 , 0.003 , 0.035 , 0 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นหมายความว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขต

กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ และโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากความแตกต่างที่เกิดขึ้นทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significance Difference) แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
Mean		3.79	4.01	4.16	4.02
ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.	3.79	-	-0.218*	-0.368*	-0.232
ปริญญาตรี	4.01		-	-0.149*	-0.014
ปริญญาโท	4.16			-	0.136
สูงกว่าปริญญาโท	4.02				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปึงจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. ,กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท ปึงจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท ปึงจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ
ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Mean	ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
		3.70	3.86	4.01	3.94
ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.	3.70	-	-0.152*	-0.310*	-0.237
ปริญญาตรี	3.86		-	-0.158*	-0.085
ปริญญาโท	4.01			-	0.073
สูงกว่าปริญญาโท	3.94				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. ,กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. ,กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย
ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับประกันจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าอนุปริญญา /	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า
		ปวส.			ปริญญาโท
	Mean	3.54	3.66	3.80	3.83
ต่ำกว่าอนุปริญญา /	3.54	-	-0.116	-0.259*	-0.291
ปวส.					
ปริญญาตรี	3.66		-	-0.143	-0.175
ปริญญาโท	3.80			-	-0.033
สูงกว่าปริญญาโท	3.83				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับประกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับประกัน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกัน
วินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าอนุปริญญา /	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า
		ปวส.			ปริญญาโท
	Mean	3.57	3.80	3.95	4.00
ต่ำกว่าอนุปริญญา /	3.57	-	-0.232*	-0.376*	-0.431
ปวส.					
ปริญญาตรี	3.80		-	-0.144*	-0.199
ปริญญาโท	3.95			-	-0.054
สูงกว่าปริญญาโท	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. ,กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
	Mean	3.65	3.81	3.95	3.92
ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส.	3.65	-	-.162*	-.301*	-0.275
ปริญญาตรี	3.81		-	-.138*	-0.112
ปริญญาโท	3.95			-	0.026
สูงกว่าปริญญาโท	3.92				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย

ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการกัน ประเมินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 ทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยในเขต กรุงเทพมหานครกับอาชีพ

		S.S	Df	M.S	F	p-value
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	4.66	4	1.165	3.737	0.005*
	ภายในกลุ่ม	185.5	595	0.312		
	รวม	190.16	599			
ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.675	4	0.419	1.291	0.272
	ภายในกลุ่ม	193.063	595	0.324		
	รวม	194.739	599			
การรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.661	4	0.415	1.122	0.345
	ภายในกลุ่ม	220.214	595	0.37		
	รวม	221.875	599			
ภาพลักษณ์ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.531	4	1.133	3.18	0.013*
	ภายในกลุ่ม	211.953	595	0.356		
	รวม	216.484	599			
การเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.065	4	0.266	0.855	0.491
	ภายในกลุ่ม	185.175	595	0.311		
	รวม	186.24	599			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.378	4	0.594	2.341	0.054
	ภายในกลุ่ม	151.085	595	0.254		
	รวม	153.463	599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มีค่า p-value. เท่ากับ 0.005 และ 0.013 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นหมายความว่าอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านภาพลักษณ์ของการบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากความแตกต่างที่เกิดขึ้นทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significance Difference) แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำ ของรัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ / ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว
Mean	3.79	3.86	4.05	4.06	3.99
รับจ้างทั่วไป	3.79	-	-0.265*	-0.274*	0.097
รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำ ของรัฐ	3.86	-	-0.195*	-0.204*	-0.135
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.05	-	-	-0.009	0.06
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำ รัฐวิสาหกิจ	4.06	-	-	-	0.069
เจ้าของกิจการ / ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.99	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ,กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำของรัฐวิสาหกิจ ,กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ,กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ / พนักงาน ของรัฐ / ลูกจ้างประจำของรัฐ	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว
Mean	3.54	3.68	3.84	3.83	3.78
รับจ้างทั่วไป	3.54	-	-0.137	-0.301*	-0.282*
รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำของ รัฐ	3.68	-	-0.164*	-0.145	-0.097
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.84		-	0.019	0.067
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำ รัฐวิสาหกิจ	3.83			-	0.049
เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ,กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับราชการ / พนักงานของรัฐ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ ,กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ เจ้าของกิจการ / ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป

ตารางที่ 4.23 ทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		S.S	df	M.S	F	p-value
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	6.02	5	1.204	3.884	0.002*
	ภายในกลุ่ม	184.14	594	0.31		
	รวม	190.16	599			
ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3.728	5	0.746	2.319	0.042*
	ภายในกลุ่ม	191.011	594	0.322		
	รวม	194.739	599			
การรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.897	5	0.779	2.124	0.061
	ภายในกลุ่ม	217.979	594	0.367		
	รวม	221.875	599			
ภาพลักษณ์ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.082	5	0.616	1.716	0.129
	ภายในกลุ่ม	213.403	594	0.359		
	รวม	216.484	599			
การเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.766	5	0.953	3.12	0.009*
	ภายในกลุ่ม	181.474	594	0.306		
	รวม	186.24	599			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.719	5	0.744	2.95	0.012*
	ภายในกลุ่ม	149.744	594	0.252		
	รวม	153.463	599			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และโดยรวม มีค่า p-value. เท่ากับ 0.002 , 0.042 , 0.009 และ 0.012 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นหมายความว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากความแตกต่างที่เกิดขึ้นทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significance Difference) แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,000 บาทขึ้นไป
		3.76	3.96	3.94	4.12	4.15	4.14
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.76	-	-0.208*	-0.186	-0.362*	-0.396*	-0.382*
10,001 - 20,000 บาท	3.96		-	0.021	-0.154*	-0.188	-0.174
20,001 - 40,000 บาท	3.94			-	-0.175*	-0.209*	-0.195*
40,001 - 60,000 บาท	4.12				-	-0.034	-0.02
60,001 - 80,000 บาท	4.15					-	0.014
80,000 บาทขึ้นไป	4.14						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

[illegible]

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ
ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,000 บาทขึ้นไป
		3.66	3.89	3.79	3.95	3.87	3.94
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.66	-	-0.227*	-0.13	-0.294*	-0.21	-0.285*
10,001 - 20,000 บาท	3.89		-	0.096	-0.067	0.017	-0.058
20,001 - 40,000 บาท	3.79			-	-0.164*	-0.08	-0.155
40,001 - 60,000 บาท	3.95				-	0.084	0.009
60,001 - 80,000 บาท	3.87					-	-0.075
80,000 บาทขึ้นไป	3.94						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือ	10,001 -	20,001 -	40,001 -	60,001 -	80,000
		เท่ากับ	20,000	40,000	60,000	80,000	บาทขึ้นไป
		10,000	บาท	บาท	บาท	บาท	
	Mean	3.54	3.76	3.66	3.82	3.69	3.89
ต่ำกว่าหรือ							
เท่ากับ 10,000	3.54	-	-0.224*	-0.119	-0.285*	-0.157	-0.356*
บาท							
10,001 -	3.76		-	0.105	-0.061	0.067	-0.132
20,000 บาท							
20,001 -	3.66			-	-0.166*	-0.038	-0.237*
40,000 บาท							
40,001 -	3.82				-	0.128	-0.071
60,000 บาท							
60,001 -	3.69					-	-0.199
80,000 บาท							
80,000 บาท	3.89						-
ขึ้นไป							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 - 80,000 บาท	80,000 บาท ขึ้นไป
	Mean	3.6	3.82	3.75	3.90	3.81	3.92
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.6	-	-0.225*	-0.155	-0.308*	-0.218	-0.320*
10,001 - 20,000 บาท	3.82		-	0.07	-0.083	0.007	-0.096
20,001 - 40,000 บาท	3.75			-	-0.153*	-0.064	-0.166*
40,001 - 60,000 บาท	3.90				-	0.09	-0.013
60,001 - 80,000 บาท	3.81					-	-0.102
80,000 บาทขึ้นไป	3.92						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท ,กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000 บาทขึ้นไป มีปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท

ตารางที่ 4.28 ทดสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

		S.S	df	M.S	F	p-value
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.411	2	0.205	0.646	0.524
	ภายในกลุ่ม	189.749	597	0.318		
	รวม	190.16	599			
ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	0.146	2	0.073	0.225	0.799
	ภายในกลุ่ม	194.592	597	0.326		
	รวม	194.739	599			
การรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.467	2	0.234	0.63	0.533
	ภายในกลุ่ม	221.408	597	0.371		
	รวม	221.875	599			
ภาพลักษณ์ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.232	2	0.116	0.32	0.726
	ภายในกลุ่ม	216.252	597	0.362		
	รวม	216.484	599			
การเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.198	2	0.099	0.318	0.728
	ภายในกลุ่ม	186.042	597	0.312		
	รวม	186.24	599			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.093	2	0.047	0.182	0.834
	ภายในกลุ่ม	153.369	597	0.257		
	รวม	153.463	599			

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า p-value. ทุกค่ามีมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นหมายความว่า จำนวนสมาชิกในกรอบครัวที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคในการใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการแบบสอบถามผู้บริโภค ถึงปัญหาและอุปสรรค ในการเลือกซื้อประกันวินาศภัยของกลุ่มผู้บริโภค ความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับราคาเบี้ยประกัน การส่งเสริมการขาย พนักงานบริการ รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อกับบริษัท ได้บทสรุปจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ผู้บริโภคมีความต้องการของทางด้านประกันวินาศภัยมากขึ้นเรื่อยๆ สืบเนื่องจากผู้บริโภคมีการใช้ประกันวินาศภัยที่มากขึ้น และยังมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยเรื่องราคายังเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัย รองลงมาคือปัจจัยทางด้านชื่อเสียงของบริษัทในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ รวมทั้งผู้บริโภคมีความต้องการในเรื่องการให้บริการที่ดี การให้บริการที่รวดเร็วของบริษัทประกันวินาศภัย และต้องการความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน อีกทั้งผู้บริโภคยังต้องการให้บริษัทมีช่องทางจำหน่ายที่หลากหลาย เพื่อความสะดวกในการซื้อประกันวินาศภัย และต้องการให้มีการส่งเสริมการขายที่จูงใจในการซื้อประกันวินาศภัยมากกว่าเดิม รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยประเภทต่างๆของบริษัท สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ลูกค้าได้ในเรื่องการรับประกันวินาศภัยกันภัยจึงเกิดการร้องเรียนของลูกค้า

2. การบริหารจัดการ ไม่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและชัดเจนเท่าที่ควร เช่น การจัดการระบบบัญชี มีการลงบัญชีไม่ถูกต้องและไม่ตรงกับความเป็นจริง มีการตกแต่งบัญชีโดยนำส่วนเกินไปลงไว้ในบัญชีอื่น ทำให้ตัวเลขต่างๆ ที่ออกมาไม่ชัดเจน ส่งผลกระทบมาถึงเบี้ยประกันวินาศภัย เพราะค่าสินไหมทดแทนเป็นองค์ประกอบในการคำนวณเบี้ยประกันวินาศภัย

3. เครือข่าย กิจการประกันวินาศภัยมักจำหน่ายกรมธรรม์ผ่านเครือข่ายที่เป็นบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย แต่พบว่าในภาวะที่การแข่งขันค่อนข้างสูง ทำให้บริษัทตัวแทนมีการย้ายไปร่วมมือกับกิจการที่ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า โดยเฉพาะบริษัทประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัยที่มีขนาดใหญ่ ทำให้กิจการประกันวินาศภัยเกิดความไม่มั่นคงในช่องทางการจำหน่ายและอาจเกิดความเสียหายจากการถูกเผยแพร่ฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัทไปใช้ได้

4. ปัญหาการแข่งขันของผู้ประกอบการในตลาด โดยเฉพาะการแข่งขันที่ไม่ทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาหรือปรับตัวให้มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันวินาศภัย เช่น

- การแข่งขันการลดราคาเบี้ยประกัน เป็นการขยายตลาดแบบผิดวิธีที่เกิดจากการทุ่มตลาด ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของธุรกิจ ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการกับบริษัทที่ให้เบี้ยประกันต่ำกว่าเป็นหลัก

- ปัญหาตัวแทน/นายหน้า ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องการกำหนดเพดานค่าคอมมิชชั่น เนื่องจากต้องการแข่งขันด้านราคาการให้บริการ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผลกำไรของบริษัทประกันวินาศภัย

- ธนาคารได้รับอนุญาตให้สามารถขายประกันวินาศภัยได้ ซึ่งหากพิจารณาจากโครงสร้างความน่าเชื่อถือทางการเงิน และการมีช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่สะดวกและง่ายกว่าการใช้บริการตัวแทนหรือนายหน้า รวมทั้งการมีฐานข้อมูลลูกค้าที่มากกว่า ทำให้เป็นข้อได้เปรียบของธนาคารเป็นอย่างมาก เมื่อเทียบกับกิจการที่ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยเพียงอย่างเดียว

