

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการรับรู้ตราสินค้า และคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
$t$	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้การพิจารณา $t$ -Distribution
$F$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยแบ่งได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่มีหลายรายการให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปผลออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าตามแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการบริษัทประกันวินาศภัยตามแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับการรับรู้ตราสินค้า เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์โดยหาค่า  $t$ -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์โดยหาค่า  $F$ -test (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้
5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 วิเคราะห์โดยหาค่า  $t$ -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์โดยหาค่า  $F$ -test (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้

6. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าและคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดกลุ่มแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละและนำมาสรุปเป็นความเรียง

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถยนต์ทุกประเภท ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย จำนวน 288 คน และลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถยนต์ทุกประเภทซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดหนองคาย สาขาอำเภอบึงกาฬ จำนวน 112 คน วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)	
		จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	228	57.0
	หญิง	172	43.0
2	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา	105	26.3
	มัธยมศึกษา / ปวช.	136	34.0
	อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.	89	22.3
	ปริญญาตรี	62	15.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)	
		จำนวน	ร้อยละ
3	อาชีพ		
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	69	17.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	103	25.8
	รับราชการ	49	12.3
	เกษตรกร	113	28.3
	อื่น ๆ (ระบุ)	66	16.5
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	น้อยกว่า 10,000 บาท	237	59.3
	10,000 - 20,000 บาท	108	27.0
	20,001 - 30,000 บาท	50	12.5
	มากกว่า 30,000 บาท	5	1.3
5	ประเภทรถที่ใช้		
	รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	24	6.0
	รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	3	0.8
	รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	66	16.5
	รถจักรยานยนต์	305	76.3
	รถแทรกเตอร์	2	0.5
6	บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ		
	วิริยะประกันภัย	42	10.5
	กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	119	29.8
	สงเสริมประกันภัย	71	17.8
	สินมั่นคงประกันภัย	15	3.8
	มิตรแท้ประกันภัย	43	10.8
	ทิพยประกันภัย	7	1.8

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)	
		จำนวน	ร้อยละ
7	สหมงคลประกันภัย	30	7.5
	เอเชียประกันภัย 1950	5	1.3
	เทเวศประกันภัย	66	16.5
	อาคเนย์ประกันภัย	2	0.5
	อื่นๆ (ระบุ.....)	-	-
	ประเภทบริการที่ใช้		
	ด้านรับประกันภัย	240	60.0
	ด้านสินไหมทดแทน	110	27.5
	ปรึกษากฎหมาย	31	7.8
	กิจกรรมอื่นๆ (ระบุ.....)	19	4.8

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชายจำนวน 228 คน (ร้อยละ 57.0) และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 136 คน (ร้อยละ 31.3) พบว่า ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28.3) และมีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 237 คน (ร้อยละ 54.6) ในส่วนของประเภทรถที่ใช้ส่วนมาก ใช้รถจักรยานยนต์ จำนวน 305 คน (ร้อยละ 76.3) และทำประกันกับบริษัทกลางคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ จำนวน 119 คน (ร้อยละ 29.8) ด้านประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้ บริการด้านรับประกันภัย จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.0)

## 2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขต จังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ของลูกค้าในเขต จังหวัดหนองคาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย การรู้จักตรา สินค้า จำนวน 6 ข้อ ความสัมพันธ์กับตราสินค้าจำนวน 8 ข้อ ความซาบซึ้งต่อคุณภาพจำนวน 8 ข้อ ความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) และวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 6 - 10

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัท  
ประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัย ในเขตจังหวัดหนองคาย	$\bar{X}$	SD.	ระดับการรับรู้
1. ด้านการรู้จักตราสินค้า	1.93	0.39	น้อย
2. ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า	2.72	0.42	ปานกลาง
3. ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ	3.31	0.45	ปานกลาง
4. ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า	2.89	0.50	ปานกลาง
รวม	2.71	0.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขต  
จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ  
ปานกลาง 3 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก  
ไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้ ดังนี้ ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ ( $\bar{X}=3.31$ ) ด้านความซื่อสัตย์  
ต่อตราสินค้า ( $\bar{X}=2.89$ ) และด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า ( $\bar{X}=2.72$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกัน  
วินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการรู้จักตราสินค้า

ข้อ	ด้านการรู้จักตราสินค้า	$\bar{X}$	SD.	ระดับการรับรู้
1	สัญลักษณ์บริษัทประกันภัย	1.80	1.00	น้อย
2	สีประจำบริษัทประกันภัย	2.37	1.01	น้อย
3	คำขวัญบริษัทประกันภัย	1.63	0.56	น้อย
4	โฆษณาบริษัทประกันภัยทางโทรทัศน์	1.95	1.21	น้อย
5	โฆษณาบริษัทประกันภัยทางนิตยสาร	1.62	0.79	น้อย
6	กิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทประกันภัย	2.19	0.79	น้อย
	รวม	1.93	0.39	น้อย

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้ดังนี้ สีประจำบริษัทประกันภัย ( $\bar{X}=2.37$ ) กิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทประกันภัย ( $\bar{X}=2.19$ ) และโฆษณาบริษัทประกันภัยทางโทรทัศน์ ( $\bar{X}=1.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า

ข้อ	ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า	$\bar{X}$	SD.	ระดับการรับรู้
1	เปลี่ยนรูปแบบกรรมธรรม์ใหม่ออกโดยเครื่องพิมพ์อัตโนมัติ ขนาดเล็กเก็บสะดวก ทันสมัย	2.76	0.94	ปานกลาง
2	รูปแบบกรรมธรรม์แบบเดิมขนาดเท่ากับกระดาษ A4 ดูง่าย รายละเอียดชัดเจน	2.62	0.87	ปานกลาง
3	บริษัทประกันภัยมีบริการ Call Center เพื่อตอบปัญหาข้อซักถามและแนะนำการบริการสำหรับลูกค้า	3.32	0.84	ปานกลาง
4	บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการมีสาขาให้บริการในพื้นที่	3.27	1.24	ปานกลาง
5	บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการมีศูนย์บริการสินไหมทดแทน 24 ชม. สามารถ แจ้งเหตุได้ตลอด	2.98	0.83	ปานกลาง
6	การขายกรรมธรรม์ของบริษัทประกันภัยเป็นแบบออนไลน์ คู่บริการทันที	2.56	0.71	ปานกลาง
7	ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	1.76	0.63	น้อย



ข้อ	ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า	$\bar{X}$	SD.	ระดับการรับรู้
8	ชำระค่าเบี้ยประกันภัย โดยใช้บัตรเครดิตได้	2.51	0.85	ปานกลาง
	รวม	2.72	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้ ดังนี้ บริษัทประกันภัยมีบริการ Call Center เพื่อตอบปัญหาข้อซักถามและแนะนำการบริการสำหรับลูกค้า ( $\bar{X}=3.32$ ) บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการมีสาขาให้บริการในพื้นที่ ( $\bar{X}=3.27$ ) และบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการมีศูนย์บริการสินไหมทดแทน 24 ชม. สามารถแจ้งเหตุได้ตลอด ( $\bar{X}=2.98$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ

ข้อ	ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ	$\bar{X}$	SD.	ระดับการรับรู้
1	บริษัทประกันภัยที่ใช้บริการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายใน 7 วัน	3.37	0.79	ปานกลาง
2	เทคโนโลยีของบริษัทประกันภัยที่ใช้บริการทันสมัย บริการได้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม	3.43	0.69	ปานกลาง
3	พนักงานบริษัทประกันภัยที่ใช้บริการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.26	0.68	ปานกลาง
4	พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการให้บริการด้วยรอยยิ้มอบอุ่นเป็นกันเอง	3.63	0.67	มาก



ข้อ	ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ	$\bar{X}$	SD.	ระดับการรับรู้
5	ภายในสำนักงานบริษัทประกันวินาศภัย / สำนักงานตัวแทน ที่ใช้บริการ มีหนังสือ/วารสาร/น้ำดื่มบริการอย่างเพียงพอ	3.33	0.81	ปานกลาง
6	เมื่อเข้ามาใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัย ที่ใช้บริการทุกครั้ง จะรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัย	3.27	0.90	ปานกลาง
7	พนักงานสามารถอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ อย่างเข้าใจและชัดเจน	3.16	0.95	ปานกลาง
8	บริษัทให้บริการที่ดีกับลูกค้าระหว่าง ก่อนและหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ	3.06	0.83	ปานกลาง
	รวม	3.31	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยที่ให้บริการ ให้บริการด้วยรอยยิ้มอบอุ่นเป็นกันเอง ( $\bar{X}=3.63$ ) เทคโนโลยีของบริษัทประกันวินาศภัยที่ให้บริการทันสมัย บริการได้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ( $\bar{X}=3.43$ ) และบริษัทประกันวินาศภัยที่ให้บริการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายใน 7 วัน ( $\bar{X}=3.37$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัท  
ประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า

ข้อ	ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า	$\bar{X}$	SD.	ระดับการรับรู้
1	บริการของบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้ บริการ นำเชื่อถือและไว้วางใจ	2.86	0.81	ปานกลาง
2	บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ ส่งเสริมให้มีการรณรงค์ลดอุบัติเหตุทาง ถนน	2.97	0.83	ปานกลาง
3	บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมมา เป็นเวลามากกว่า 10 ปี	3.08	0.84	ปานกลาง
4	มีความภาคภูมิใจทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ กับบริษัทประกันวินาศภัยที่เลือกนี้	2.94	0.79	ปานกลาง
5	บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ นี้เป็น บริษัท ที่ได้รับการยอมรับและเชื่อถือของ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดหนองคาย	2.52	1.06	ปานกลาง
6	จะใช้บริการใหม่ๆของบริษัทประกัน วินาศภัยที่ใช้บริการนี้เพิ่มขึ้น	2.95	1.07	ปานกลาง
	รวม	2.89	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขต  
จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ  
ปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้  
บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี  
( $\bar{X}=3.08$ ) บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ ส่งเสริมให้มีการรณรงค์ลดอุบัติเหตุทางถนน  
( $\bar{X}=2.97$ ) และจะใช้บริการใหม่ๆ ของบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการนี้เพิ่มขึ้น ( $\bar{X}=2.95$ )  
ตามลำดับ

### 3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการบริษัทประกันวินาศภัยของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 24 ข้อ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำนวน 5 ข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ และด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 11 - 16

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์	$\bar{X}$	SD.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.05	0.58	ปานกลาง
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.29	0.45	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.18	0.54	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.27	0.46	ปานกลาง
5. ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า	2.94	0.42	ปานกลาง
รวม	3.14	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ( $\bar{X}=3.29$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.18$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย  
ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ข้อ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับคุณภาพ
1	สถานที่รับรองลูกค้ามีความสะดวกสบาย สะอาด มีเฟอร์นิเจอร์ เช่น ทีวี หนังสือ วารสาร	2.97	0.81	ปานกลาง
2	ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	3.03	0.85	ปานกลาง
3	สถานที่กว้างขวาง เพียงพอต่อการเข้ารับบริการ ของลูกค้า	3.08	0.89	ปานกลาง
4	มีป้ายบอกแผนกต่างๆของบริษัทอย่างชัดเจน	3.02	0.77	ปานกลาง
5	มีความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน	3.16	0.93	ปานกลาง
	รวม	3.05	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขต  
จังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย  
3 อันดับแรก ได้ดังนี้ มีความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ( $\bar{X}=3.16$ ) สถานที่กว้างขวาง  
เพียงพอต่อการเข้ารับบริการของลูกค้า ( $\bar{X}=3.08$ ) และที่จอดรถเพียงพอสะดวกสบาย  
( $\bar{X}=3.03$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย  
ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ข้อ	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	$\bar{X}$	SD.	ระดับคุณภาพ
1	พนักงานบริษัทให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	3.38	0.69	ปานกลาง
2	ความถูกต้องชัดเจนของคำตอบที่ได้รับจากพนักงานบริษัท	3.11	0.83	ปานกลาง
3	พนักงานบริษัทแจ้งกำหนดวันรับเงินค่าสินไหมทดแทนให้ทราบอย่างชัดเจน	3.13	0.77	ปานกลาง
4	พนักงานบริษัทมีความยุติธรรมในการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทน	3.35	0.52	ปานกลาง
5	บริษัทประกันภัยจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตามกำหนดเวลา	3.48	0.66	ปานกลาง
	รวม	3.29	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้ ดังนี้ บริษัทประกันภัยจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตามกำหนดเวลา ( $\bar{X}=3.48$ ) พนักงานบริษัทให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ( $\bar{X}=3.38$ ) และพนักงานบริษัทมีความยุติธรรมในการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทน ( $\bar{X}=3.35$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย  
ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับคุณภาพ
1	พนักงานบริษัทให้บริการตามต้องการ	3.30	0.82	ปานกลาง
2	พนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2.88	0.89	ปานกลาง
3	พนักงานบริษัทมีมารยาทในการต้อนรับและการรับโทรศัพท์	3.52	0.82	มาก
4	พนักงานบริษัทมีความพร้อมในการให้บริการ	3.15	0.89	ปานกลาง
5	พนักงานบริษัทให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.04	0.98	ปานกลาง
	รวม	3.18	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานบริษัทมีมารยาทในการต้อนรับและการรับโทรศัพท์ ( $\bar{X}=3.52$ ) พนักงานบริษัทให้บริการตามต้องการ ( $\bar{X}=3.30$ ) และพนักงานบริษัทมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย  
ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านการให้ความมั่นใจแก่  
ผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับคุณภาพ
1	ความรู้ ความสามารถของพนักงานบริษัท	3.01	0.83	ปานกลาง
2	ความเพียงพอของจำนวนพนักงานบริษัท	2.89	0.89	ปานกลาง
3	ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันภัย	3.51	0.98	มาก
4	ความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในการ ให้บริการของบริษัท	3.67	0.89	มาก
	รวม	3.27	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขต  
จังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตาม  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในการ  
ให้บริการของบริษัท ( $\bar{X}=3.67$ ) ภาพลักษณ์ของบริษัทประกันภัย ( $\bar{X}=3.51$ ) และความรู้  
ความสามารถของพนักงานบริษัท ( $\bar{X}=3.01$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย  
ในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านความหวังใจเอาใจใส่ลูกค้า

ข้อ	ด้านความหวังใจเอาใจใส่ลูกค้า	$\bar{X}$	SD.	ระดับคุณภาพ
1	การให้ความดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน บริษัท ในการแนะนำขั้นตอนการเบิกค่า สินไหมทดแทน	3.52	0.92	มาก
2	พนักงานบริษัท เอาใจใส่ในการติดต่อท่าน ให้มารับเงินสินไหมทดแทนตามกำหนด	2.54	0.92	ปานกลาง



ข้อ	ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า	$\bar{X}$	SD.	ระดับคุณภาพ
3	พนักงานบริษัท มีความตั้งใจเอาใจใส่ให้ ความช่วยเหลือแนะนำทางกฎหมาย	3.16	0.92	ปานกลาง
4	พนักงานบริษัท มีความสนใจตอบข้อ ซักถาม	2.91	0.99	ปานกลาง
5	ผู้จัดการสาขา/หัวหน้าแผนกของบริษัท ให้ความสนใจพูดคุยทักทาย	2.58	1.20	ปานกลาง
	รวม	2.94	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขต  
จังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตาม  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ การให้ความดูแลเอาใจใส่ของพนักงานบริษัทใน  
การแนะนำขั้นตอนการเบิกค่าสินไหมทดแทน ( $\bar{X}=3.52$ ) พนักงานบริษัทมีความตั้งใจเอาใจ  
ใส่ให้ความช่วยเหลือแนะนำทางกฎหมาย ( $\bar{X}=3.16$ ) และพนักงานบริษัทมีความสนใจตอบ  
ข้อซักถาม ( $\bar{X}=2.91$ ) ตามลำดับ

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับการรับรู้  
ตราสินค้า ของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์  
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัยของลูกค้าในเขต  
จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกัน  
วินาศภัยที่ใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้ ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์ โดยหาค่า  $t$ -test สำหรับ  
ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์  
โดยหาค่า  $F$ -test (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระมากกว่า  
2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกัน  
วินาศภัยที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ ดังตารางที่ 17 - 24

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย

ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ

ระดับการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้าประกัน วินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย	เพศ				t	sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1. ด้านการรู้จักตราสินค้า	1.95	0.39	1.90	0.40	1.22	0.22
2. ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า	2.71	0.41	2.74	0.42	-0.60	0.55
3. ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ	3.29	0.46	3.34	0.45	-0.89	0.37
4. ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า	2.87	0.51	2.91	0.49	-0.94	0.35
โดยรวมทุกด้าน	2.70	0.29	2.72	0.29	-0.54	0.59

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย เพศชาย และเพศหญิง มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย เพศชายและเพศหญิง มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย  
ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

การรับรู้ตราสินค้า	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการรู้จัก ตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.56	0.14	0.89	0.46
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	62.41	0.15		
	รวม	399	62.96			
ด้านความสัมพันธ์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.38	0.09	0.55	0.69
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	68.19	0.17		
	รวม	399	68.57			
ด้านความซาบซึ้ง ต่อคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.81	0.20	0.96	0.42
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	83.25	0.21		
	รวม	399	84.06			
ด้านความซื่อสัตย์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.26	0.06	0.25	0.90
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	99.37	0.25		
	รวม	399	99.64			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.17	0.04	0.48	0.74
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	34.66	0.08		
	รวม	399	34.84			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคายที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้า บริษัทประกันวินาศภัย

ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ

การรับรู้ตราสินค้า	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการรู้จัก ตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.97	0.24	1.55	0.19
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	61.99	0.16		
	รวม	399	62.97			
ด้านความสัมพันธ์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.27	0.32	1.86	0.12
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	67.31	0.17		
	รวม	399	68.57			
ด้านความซาบซึ้ง ต่อคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.84	0.21	1.00	0.41
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	83.22	0.21		
	รวม	399	84.06			
ด้านความซื่อสัตย์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.69	0.17	0.69	0.60
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	98.95	0.25		
	รวม	399	99.64			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.33	0.08	0.95	0.43
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	34.50	0.09		
	รวม	399	34.84			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคายที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัย  
รถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การรับรู้ตราสินค้า	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการรู้จัก ตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.09	0.03	0.18	0.91
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	62.88	0.16		
	รวม	399	62.95			
ด้านความสัมพันธ์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.37	0.12	0.71	0.55
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	68.21	0.17		
	รวม	399	68.57			
ด้านความซาบซึ้งต่อ คุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.69	0.23	1.10	0.35
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	83.37	0.21		
	รวม	399	84.06			
ด้านความซื่อสัตย์ต่อ ตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	1.19	0.40	1.61	0.19
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	98.44	0.25		
	รวม	399	99.64			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.38	0.13	1.44	0.23
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	34.46	0.09		
	รวม	399	34.84			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการ  
ประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

การรับรู้ตราสินค้า	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการรู้จัก ตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.41	0.35	2.26	0.06
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	61.56	0.16		
	รวม	399	62.97			
ด้านความสัมพันธ์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.47	0.12	0.69	0.60
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	68.10	0.17		
	รวม	399	68.57			
ด้านความซาบซึ้ง ต่อคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.98	0.25	1.17	0.33
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	83.08	0.21		
	รวม	399	84.06			
ด้านความซื่อสัตย์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.45	0.11	0.45	0.77
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	99.19	0.25		
	รวม	399	99.64			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.39	0.09	1.13	0.34
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	34.44	0.09		
	รวม	399	34.84			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้รถต่างประเภทกัน มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้รถต่างประเภทกัน มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย  
ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม  
บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ

การรับรู้ตราสินค้า	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการรู้จัก ตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	0.65	0.07	0.45	0.90
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	62.32	0.16		
	รวม	399	62.97			
ด้านความสัมพันธ์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	0.84	0.09	0.54	0.85
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	67.73	0.17		
	รวม	399	68.57			
ด้านความซาบซึ้ง ต่อคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	3.68	0.41	1.99	0.04*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	80.38	0.21		
	รวม	399	84.06			
ด้านความซื่อสัตย์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	3.12	0.35	1.39	0.19
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	96.52	0.25		
	รวม	399	99.64			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	1.13	0.13	1.46	0.16
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	33.70	0.09		
	รวม	399	34.84			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคายที่ใช้บริการ  
ต่างบริษัทกัน มีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ในด้าน  
การรู้จักตราสินค้า ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า โดยรวม  
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ แตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขต  
จังหวัดหนองคาย ที่ใช้บริการต่างบริษัทกัน มีการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการ  
ประกันภัยรถยนต์ ในด้านการรู้จักตราสินค้า ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า ด้านความซื่อสัตย์



ต่อตราสินค้าไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความซบซึ่งต่อคุณภาพ ลูกค้านี้การรับรู้ตราสินค้าแตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 23 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย  
 จำแนกตามบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ เป็นรายคู่

ประเภทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ	$\bar{X}$	วิริยะประกันภัย	กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	ส่งเสริมประกันภัย	สินมั่นคงประกันภัย	มิตรแท้ประกันภัย	ทิพย์ประกันภัย	สหมงคลประกันภัย	เอเชียประกันภัย 1950	เทเวศประกันภัย	อาคเนย์ประกันภัย
วิริยะประกันภัย	3.39	-	0.30	0.07	0.94	0.23	0.06	0.99	0.58	0.14	0.04*
กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	3.31		-	0.27	0.55	0.66	0.01*	0.37	0.87	0.49	0.02*
ส่งเสริมประกันภัย	3.23			-	0.25	0.65	0.01*	0.11	0.84	0.73	0.01*
สินมั่นคงประกันภัย	3.38				-	0.42	0.08	0.95	0.64	0.35	0.04*
มิตรแท้ประกันภัย	3.27					-	0.01*	0.27	0.99	0.89	0.02*
ทิพย์ประกันภัย	3.75						-	0.06	0.07	0.01*	0.39
สหมงคลประกันภัย	3.39							-	0.59	0.19	0.04*
เอเชียประกันภัย 1950	3.28								-	0.94	0.06
เทเวศประกันภัย	3.26									-	0.01*
อาคเนย์ประกันภัย	4.06										-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ตราสินค้าของลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ เป็นรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างจำนวน 11 คู่ คือ

คู่ที่ 1 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทวิริยะประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัทอากเนย์ประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัททิพยประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทอากเนย์ประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทส่งเสริมประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัททิพยประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 5 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทส่งเสริมประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทอากเนย์ประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 6 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทสินมั่นคงประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทอากเนย์ประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 7 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทมิตรแท้ประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัททิพยประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 8 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทมิตรแท้ประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทอากเนย์ประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 9 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัททิพยประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าสูงกว่าลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทเฉพาะประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 10 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทสหมงคลประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทอากเนย์ประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 11 ลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทเฉพาะประกันภัยมีการรับรู้ตราสินค้าต่ำกว่าลูกค้ำที่ทำประกันภัยกับบริษัทอากเนย์ประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการ  
ประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้า ในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

การรับรู้ตราสินค้า	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการรู้จัก ตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.09	0.03	0.18	0.91
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	62.88	0.16		
	รวม	399	62.96			
ด้านความสัมพันธ์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.07	0.03	0.14	0.94
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	68.49	0.17		
	รวม	399	68.57			
ด้านความซาบซึ้ง ต่อคุณภาพ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.36	0.12	0.56	0.64
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	83.71	0.21		
	รวม	399	84.06			
ด้านความซื่อสัตย์ ต่อตราสินค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.85	0.28	1.13	0.34
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	98.79	0.25		
	รวม	399	99.64			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.12	0.04	0.45	0.71
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	34.72	0.09		
	รวม	399	34.84			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคายที่ใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัยในประเภทบริการที่ต่างกันมีการรับรู้ตราสินค้าของบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัยในประเภทที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปกับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยของลูกค้ำในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการประกันภัยรถยนต์

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยของลูกค้ำในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้ ที่แตกต่างกัน วิเคราะห์โดยหาค่า  $t$ -test สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์โดยหาค่า  $F$ -test (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถที่ใช้ บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ ดังตารางที่ 25-32

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้ำในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ

การรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย	เพศ				$t$	sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.01	0.56	3.10	0.60	-1.44	0.15
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.28	0.46	3.30	0.45	-0.46	0.65
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.15	0.51	3.20	0.58	-0.92	0.36
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.25	0.45	3.29	0.48	-1.01	0.32
5. ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้ำ	2.95	0.41	2.93	0.43	0.51	0.61
โดยรวมทุกด้าน	3.13	0.33	3.16	0.34	-1.07	0.28

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่า ลูกค้ำบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย เพศชายและเพศหญิง มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้ำบริษัทประกันวินาศภัย

ในเขตจังหวัดหนองคาย เพศชาย และเพศหญิง มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย  
ด้านการประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย  
ด้านการประกันภัยรถยนต์ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

การรับรู้คุณภาพการ บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.09	0.27	0.80	0.53
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	134.33	0.34		
	รวม	399	135.42			
ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.10	0.03	0.12	0.98
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	81.92	0.21		
	รวม	399	82.02			
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.33	0.08	0.27	0.89
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	117.36	0.29		
	รวม	399	117.69			
ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.27	0.07	0.32	0.86
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	84.79	0.22		
	รวม	399	85.07			
ด้านความห่วงใยเอาใจ ใส่ลูกค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.39	0.09	0.56	0.69
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	68.60	0.17		
	รวม	399	68.99			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.05	0.01	0.10	0.98
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	44.75	0.11		
	รวม	399	44.79			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ บริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ

การรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.48	0.12	0.35	0.84
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	134.93	0.34		
	รวม	399	135.42			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.33	0.33	1.63	0.17
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	80.68	0.20		
	รวม	399	82.02			
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	2.56	0.64	2.20	0.07
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	115.12	0.29		
	รวม	399	117.69			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	2.11	0.52	2.51	0.04*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	82.96	0.21		
	รวม	399	85.07			
ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.26	0.31	1.84	0.12
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	67.72	0.17		
	รวม	399	68.99			



การรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.73	0.18	1.64	0.16
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	44.05	0.11		
	รวม	399	44.79			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 พบว่า ลูกค้านิติบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า และ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้านิติบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการบริการของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 28 ต่อไปนี้

ตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับ ราชการ	เกษตรกร	อื่น ๆ (ระบุ....)
		3.31	3.35	3.19	3.30	3.21
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.31	-	0.04*	0.06	0.03*	0.01*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.35		-	0.85	0.93	0.19
รับราชการ	3.19			-	0.90	0.37
เกษตรกร	3.30				-	0.22
อื่น ๆ (ระบุ.....)	3.21					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่า เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ

คู่ที่ 1 ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำกว่าลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำกว่าลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำกว่าลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.49	0.16	0.48	0.69
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	134.93	0.34		
	รวม	399	135.42			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.57	0.19	0.92	0.43
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	81.45	0.21		
	รวม	399	82.02			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.49	0.16	0.55	0.65
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	117.20	0.29		
	รวม	399	117.69			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	1.07	0.36	1.68	0.17
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	84.00	0.21		
	รวม	399	85.07			
ด้านความหวังใจเอาใจใส่ลูกค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	.46	0.15	0.89	0.45
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	68.53	0.17		
	รวม	399	68.99			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.47	0.16	1.39	0.25
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	44.33	0.11		
	รวม	399	44.79			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัท

ประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคายที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

การรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.19	0.04	0.13	0.97
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	135.23	0.34		
	รวม	399	135.42			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.25	0.31	1.53	0.19
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	80.76	0.20		
	รวม	399	82.02			
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.03	0.25	0.87	0.48
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	116.65	0.29		
	รวม	399	117.69			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.47	0.36	1.74	0.14
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	83.59	0.21		
	รวม	399	85.07			
ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	1.14	0.28	1.66	0.16
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	67.85	0.17		
	รวม	399	68.99			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	0.40	0.10	0.90	0.46
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	44.38	0.11		
	รวม	399	44.79			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้รถต่างประเภทกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้รถต่างประเภทกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ

การรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	2.60	.28	.85	.57
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	132.81	.34		
	รวม	399	135.42			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	3.13	.34	1.72	.08
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	78.88	.20		
	รวม	399	82.02			
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	3.84	.42	1.46	.16
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	113.84	.29		
	รวม	399	117.69			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	1.98	.22	1.04	.41
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	83.08	.21		
	รวม	399	85.07			

การรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	2.16	.24	1.41	.18
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	66.82	.17		
	รวม	399	68.99			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	9	1.38	.15	1.38	.19
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	390	43.40	.11		
	รวม	399	44.79			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัยต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัยต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

การรับรู้คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.68	0.23	0.67	0.57
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	134.74	0.34		
	รวม	399	135.42			
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.70	0.23	1.14	0.33
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	81.32	0.21		
	รวม	399	82.02			
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	1.47	0.49	1.67	0.17
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	116.22	0.29		
	รวม	399	117.69			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.43	0.14	0.67	0.57
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	84.64	0.21		
	รวม	399	85.07			
ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.94	0.31	1.82	0.14
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	68.05	0.17		
	รวม	399	68.99			
โดยรวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.32	0.11	0.95	0.42
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	44.47	0.11		
	รวม	399	44.79			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้บริการตามประเภทบริการต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบริษัท



ประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย ที่ใช้บริการตามประเภทบริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน

**6. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้า และคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย**

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าและคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดกลุ่มแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละและนำมาสรุปเป็นความเรียง

**6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย**

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดกลุ่มแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละและนำมาสรุปเป็นความเรียง

ตารางที่ 33 จำนวน ร้อยละข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การรับรู้ตราสินค้า  
บริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านการรู้จักตราสินค้า (n = 28)</b>		
- สัญลักษณ์บริษัทประกันภัย	13	46.43
- โฆษณาบริษัทประกันภัยทางโทรทัศน์	10	35.71
- โฆษณาบริษัทประกันภัยทางนิตยสาร	5	17.86
<b>ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า (n = 56)</b>		
- บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการมีสาขาให้บริการในพื้นที่	35	62.5
- สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	21	37.5
<b>ด้านความเข้าใจต่อคุณภาพ (n = 73)</b>		
- บริษัทประกันภัยที่ใช้บริการจ่ายค่าสินไหมทดแทนภายใน 7 วัน	18	24.65
- เทคโนโลยีของบริษัทประกันภัยที่ใช้บริการทันสมัย บริการได้	33	45.21
สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม		
- พนักงานบริษัทประกันภัยที่ใช้บริการ บริการด้วยความถูกต้อง	22	30.14
รวดเร็ว		
<b>ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า (n = 23)</b>		
- บริการของบริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ น่าเชื่อถือและ	15	65.22
ไว้วางใจ		
- บริษัทประกันวินาศภัยที่ใช้บริการ นี้เป็นบริษัท ที่ได้รับการ	8	34.58
ยอมรับและเชื่อถือของประชาชนในพื้นที่จังหวัดหนองคาย		

จากตารางที่ 33 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ตราสินค้าบริษัทประกันวินาศภัย ดังนี้ สัญลักษณ์บริษัทประกันภัย (ร้อยละ 46.43) บริษัทประกันวินาศภัยที่ท่านใช้บริการมีสาขาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ 62.5) เทคโนโลยีของบริษัทประกันภัยที่ท่านใช้บริการทันสมัย บริการได้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม

(ร้อยละ 45.21) บริการของบริษัทประกันวินาศภัยที่ท่านใช้บริการ นำเชื่อถือและไว้วางใจ (ร้อยละ 65.22)

## 6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดกลุ่มแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละและนำมาสรุปเป็นความเรียง

ตารางที่ 34 จำนวน ร้อยละข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค คุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ของลูกค้าในเขตจังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n = 47)</b>		
- สถานที่รับรองลูกค้ามีความสะดวกสบาย สะอาด มีเฟอร์นิเจอร์	23	48.94
- ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	17	23.40
- มีความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน	13	27.66
<b>ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (n = 64)</b>		
- พนักงานบริษัทให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	26	40.62
- ความถูกต้องชัดเจนของคำตอบที่ได้รับจากพนักงานบริษัท	38	59.38
กำหนดเวลา		
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (n = 74)</b>		
- พนักงานบริษัทให้บริการตามที่ต้องการ	35	47.30
- พนักงานบริษัทมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	19	25.68
- พนักงานบริษัทให้บริการด้วยความรวดเร็ว	20	27.03
<b>ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (n = 51)</b>		
- ความรู้ ความสามารถของพนักงานบริษัท	28	54.90
- ความเพียงพอของจำนวนพนักงานบริษัท	23	43.10

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ด้านความห่วงใยเอาใจใส่ลูกค้า (n = 100)</b>		
- พนักงานบริษัท เอาใจใส่ในการติดต่อให้มารับเงินสินไหม ทดแทนตามกำหนด	23	23.0
- พนักงานบริษัท มีความสนใจตอบข้อซักถาม	45	45.0
- ผู้จัดการสาขา/หัวหน้าแผนกของบริษัท ให้ความสนใจพูดคุย	32	32.0

จากตารางที่ 34 พบว่า ลูกค้าบริษัทประกันวินาศภัยในเขตจังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการประกันภัยรถยนต์ ดังนี้ สถานที่รับรองลูกค้ามีความสะดวกสบาย สะอาด มีเฟอร์นิเจอร์ (ร้อยละ 48.94) ความถูกต้องชัดเจนของคำตอบที่ท่านได้รับจากพนักงานบริษัทกำหนดเวลา (ร้อยละ 59.38) พนักงานบริษัทให้บริการตามที่ท่านต้องการได้ (ร้อยละ 47.30) ความรู้ ความสามารถของพนักงานบริษัท (ร้อยละ 54.90) พนักงานบริษัท มีความสนใจตอบข้อซักถามของท่าน (ร้อยละ 45.0)