

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านทางออนไลน์ กรณีศึกษาบริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)” นี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการผ่าน www.deves.co.th

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันภัย ผ่าน www.deves.co.th

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่าน www.deves.co.th

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาจากลูกค้าที่มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ผ่านทาง www.deves.co.th จำนวน 214 คน โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในช่วงเดือน เมษายน 2551

การเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่าง 4 ขั้นตอน โดยแบ่งผู้ตัดสินใจซื้อประกันภัยทางออนไลน์ผ่าน www.deves.co.th ออกเป็นชั้นภูมิตามลักษณะประเภทของประกันภัยรถยนต์ มีจำนวนทั้งหมด 950 คน ขั้นต่อมาทำการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม ตามสูตรของ Taro Yamane (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538, น. 297) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด 214 คน ขั้นต่อมาใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทของการซื้อประกันภัยรถยนต์ ขั้นสุดท้ายใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Method) ใช้โปรแกรมสุ่มโดยอัตโนมัติ เลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาเป็นจำนวน 214 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประเมินผล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ส่วนข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านประกันภัยผ่านทาง www.deves.co.th ใช้สถิติอ้างอิง (Inference Statistics) ด้วยการแจกแจงแบบ T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วย Anova และข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัย ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านการตลาด และปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์และบริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ใช้การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Factor Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีการตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านออนไลน์มากที่สุด เป็นเพศชาย โดยมีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 30,000 บาท และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี
2. ด้านพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันภัย ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ มีการใช้อินเตอร์เน็ตในการทำงาน โดยเฉลี่ยผู้ที่ตัดสินใจซื้อประกันภัยผ่านทางเว็บไซต์เข้ามาใช้บริการข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะรู้จัก www.deves.co.th ผ่านทาง Online Media โดยเข้ามาคำนวณเบี้ยประกันภัย
3. ปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยออนไลน์ผ่านทาง www.deves.co.th ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร ได้แก่ 1.เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ สามารถซื้อประกันภัยได้จริง 2. การให้ข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านทางเว็บไซต์ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่มั่นคงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ 3. เนื้อหาในเว็บไซต์ ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. รูปแบบ และความน่าสนใจของเว็บไซต์ โดยรวม เช่นรูปแบบทันสมัย สีสดน่าใช้งาน
5. มีบริการที่ตรงตามความต้องการ เช่น การชำระเงินผ่านทางออนไลน์ แจ้งเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านออนไลน์ 6. การใช้งาน ง่ายต่อความเข้าใจ สะดวกรวดเร็ว