

ชื่อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย นางสาวสุชานันท์ สนธิไชย **รหัสนักศึกษา** 2546000940 **ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ ไชยะยามา (2) รองศาสตราจารย์รัฐวิญญู จิวสวัสดิ์
ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัย 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการตามมูลค่าเบี้ยประกันการบริการประกันวินาศภัย และ 4) ปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 600 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบแบบที แบบเอฟ และแบบจำลองการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวนสมาชิกครอบครัว 3 คน และมีการใช้บริการประกันภัยรถยนต์ ส่วนใหญ่ใช้บริการประกันภัยรถยนต์มีมูลค่าในช่วง 10,001 - 15,000 บาท และใช้บริการประกันภัยอัคคีภัยและบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ดในแต่ละประเภทมีมูลค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยโดยรวม ประกอบด้วยค่าน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง การเอาใจใส่ลูกค้า การรับประกัน และภาพลักษณ์ของกิจการ อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าเบี้ยประกันการบริการประกันวินาศภัย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกันภัยรถยนต์ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประกันภัยอัคคีภัย ได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประกันภัยเบ็ดเตล็ด ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริโภค และ 4) ปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการประกันวินาศภัย ได้แก่ ผู้บริโภคมีความต้องการของการใช้บริการด้านประกันภัยมากขึ้นเรื่อยๆ แต่การบริหารจัดการไม่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและชัดเจนเท่าที่ควร และปัญหาการแข่งขันของผู้ประกอบการในตลาด โดยเฉพาะการแข่งขันที่ไม่ทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาหรือปรับตัวให้มีประสิทธิภาพในธุรกิจประกันวินาศภัย

คำสำคัญ: การบริการประกันวินาศภัย ปัจจัยเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย การใช้บริการประกันภัยรถยนต์ การใช้บริการประกันภัยอัคคีภัย และการใช้บริการประกันภัยเบ็ดเตล็ด

Thesis Title: Consumers' Behaviour Towards Non-life Insurance Services in Bangkok

Researcher: Miss Suchanan Sontichai; **ID:** 2546000940; **Degree:** Master of Economics;

Thesis advisors: (1) Dr. Manoon Toyama, Associate Professor; (2) Ratawit Jewsawusde, Associate Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

This research aims to study 1) the general characteristic of consumer using non-life insurance services, 2) opinions towards factors affecting the selection of non-life insurance services, 3) factors determining the use non-life insurance service according to the premium payment, and 4) problems and obstacles regarding the use of non-life insurance services of consumers in Bangkok.

The population in this study included the consumers using non-life insurance services comprising auto insurance services, the use of fire insurance service, and miscellaneous service. The six hundreds samples were selected through stratified random sampling method. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, and multiple regression model.

The results showed that: 1) most consumer using nonlife-insurance services were female, aged between 41-45 years, undergraduate degree, private companies' employees, had monthly income between 10001-20000 baht, 3 family members, and used auto insurance service with premium payment between 10001-15000 baht, and used fire insurance and miscellaneous insurance services and insurance in each category with the value less than or equal to 5,000 baht. 2) Consumers' opinions towards factors affecting the selection of non-life insurance service, including credibility and reliability, quick response, consumer care, warranty, and service image are at high levels. 3) Factor determining the use non-life insurance service according to the premium payment are statistically significant at the level of 0.05, for all types of insurance was monthly income, however the factors for fire and miscellaneous insurance services were and education level at graduate level and over, and private companies' employees respectively. 4) Problems and obstacles regarding the use of non-life insurance services of consumers comprised an increase in demand for the service, administration, unsystematic and unclear administration, and competition of entrepreneurs in markets, especially the competition without business development or effective adaptation in non-life insurance business.

Keywords: Non-life Insurance Service, Factors affecting the Selection of Non-life Insurance service, The use of

Auto Insurance Services, The use of Fire Insurance service, The use of Miscellaneous Insurance Service