

หัวข้อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัยในเขต
กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นางสาวศุภนันท์ สนธิไชย
วิชาเอก เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ ใต้ขามมา
2. รองศาสตราจารย์รัฐวิษณุ ใจสวัสดิ์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย)

ประธานกรรมการ


(รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ ใต้ขามมา)

กรรมการ


(รองศาสตราจารย์รัฐวิษณุ ใจสวัสดิ์)

กรรมการ


(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตมา จุ่งไรจน์วณิชชัย)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย นางสาวสุชานันท์ สนธิไชย **รหัสนักศึกษา** 2546000940 **ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ ไช้ยามา (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 ประกอบด้วยความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 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 ผู้บริโภคมีความต้องการของการให้บริการด้านประกันภัยมากขึ้นเรื่อยๆ 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

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความกรุณาจากท่านผู้มีพระคุณหลายท่าน ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษาท่านรองศาสตราจารย์ ดร. มนูญ โต้ะยามา และรองศาสตราจารย์รัฐวิษณุ จิวสวัสดิ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าและให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่องานวิจัย อีกทั้งให้ความช่วยเหลือทุกๆด้านดีเสมอมา และการศึกษาครั้งนี้ยังได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย ที่ได้สละเวลาให้ความรู้และคำแนะนำ ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลตามแบบสอบถามทุกท่าน อีกทั้งพี่ๆ เจ้าหน้าที่สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ให้ข้อคิดแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่องานศึกษานี้เพื่อให้รายงานฉบับนี้มีความเรียบร้อยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา และให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา และขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ทุกคนที่ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนเป็นกำลังใจสนับสนุนในการทำรายงานฉบับนี้มาโดยตลอด

อนึ่ง คุณประโยชน์ที่เกิดจากการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ขอมอบให้แก่สถาบันที่ให้โอกาสในการศึกษา รวมทั้งท่านอาจารย์ที่ประสิทธิประสาทวิชาทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุชานันท์ สนธิไชย

พฤษภาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	9
นิยามศัพท์	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
ข้อจำกัดในการวิจัย	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุปสงค์	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย	37
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
ตัวแปรที่ศึกษา	56
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขต กรุงเทพมหานคร	63
ปัจจัยกำหนดมูลค่าการใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร	65
ปัจจัยกำหนดการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร	73
ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การบริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร	77
ปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคในการใช้บริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ในเขต กรุงเทพมหานคร	96
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	98
สรุปผลการวิจัย	98
อภิปรายผลการวิจัย	102
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	116
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	117
ประวัติผู้วิจัย	123

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 อัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยในประเทศไทย ปี 2545-2559..	3
ตารางที่ 2.1 อรรถประโยชน์รวมและอรรถประโยชน์เพิ่มของการค้ำน้ำ.....	20
ตารางที่ 2.2 คำถาม 7 คำถาม (5Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรม ผู้บริโภค (7Os).....	24
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากร.....	55
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละอุปสงค์ของผู้บริโภคการบริการประกันภัยรถยนต์.....	65
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละอุปสงค์ของผู้บริโภคการบริการประกันภัยอัคคีภัย.....	66
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละอุปสงค์ของผู้บริโภคการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ด.....	67
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย.....	68
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจได้.....	68
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านความ รวดเร็วหรือการตอบสนอง.....	69
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการ เอาใจใส่ลูกค้า.....	70
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านการ รับประกัน.....	71
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ด้านภาพลักษณ์ ของการบริการ.....	72
ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร กับ เพศ.....	78
ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครกับ อายุ.....	79
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามอายุ.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครกับ ระดับการศึกษา.....	81
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความ เชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการรับประกัน จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	84
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	84
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้ บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	85
ตารางที่ 4.20	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครกับ อาชีพ.....	86
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามอาชีพ.....	87
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ จำแนก ตามอาชีพ.....	88

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.23	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	89
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	90
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	92
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเลือกใช้บริการ ประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้ บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	94
ตารางที่ 4.28	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกัน วินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานครกับจำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	95

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจในการลงทุนในปี 2559และแนวโน้มปี 2560.....	2
ภาพที่ 1.2 การเติบโตของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย ปี 2545-2559.....	4
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
ภาพที่ 2.1 แบบพฤติกรรมการซื้อขายและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค..	26
ภาพที่ 2.2 โมเดล 5 ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ.....	30
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์.....	31
ภาพที่ 2.4 Model of service quality gaps (Parasuraman et al., 1985; Curry, 1999; Luk and Layton, 2002)	34

