

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้ประกันรถยนต์
ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายก้องเกียรติ บำบัดสรรพโรค

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. วินัส ฤชาชัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร.รสริน โอสถำนันต์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 และ 3) ประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ทำประกันรถยนต์ภาคสมัครใจ ประเภท 1 ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณานำเสนอในรูปของตารางการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ซื้อประกันรถยนต์ชั้น 1 ใช้รถยนต์ยี่ห้อ TOYOTA เป็นรถเก๋ง ราคารถยนต์มีราคาระหว่าง 500,001 – 700,000 บาท อายุของรถยนต์อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี เสียค่าเบี้ยระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท บริษัทที่ใช้บริการคือ บริษัทวิริยะประกันภัย การเลือกบริษัทรับประกันภัยจะพิจารณาจากความมั่นคงของบริษัทรับประกันภัยเป็นลำดับแรก ช่องทางที่เลือกทำประกันรถยนต์ คือ จะเลือกทำกับบริษัทโดยตรง และรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์จากตัวแทนของบริษัทฯ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันรถยนต์ชั้น 1 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

ความคิดเห็นต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า 3 ลำดับแรก เกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 คือ ลักษณะการใช้งาน รองลงมาคือราคารยนต์ และอายุรถยนต์

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 20% ในส่วนลดปีที่ 1 ส่วนลดปีที่ 2 ได้ 30 % ส่วนลดปีที่ 3 ได้ 40 % และส่วนลดปีที่ 4 ได้ 50% พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีความเหมาะสม

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดี จะหายไป 20% ต่อปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีความเหมาะสม

Independent Study Title Customers' Behavior to Choose Insurance Type One,
in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Kongkiat Bumbatsapparoke

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Dr.Venus Rauechai Advisor

Lect. Dr. Rossarin Osathanukul Co- advisor

ABSTRACT

The study entitled “Customers’ Behavior to Choose Insurance Type One, in Mueang District, Chiang Mai Province” had three main objectives which were 1) to investigate the customers’ behavior in choosing automobile insurance type one; 2) to examine factors affecting the customers in choosing automobile insurance type one; and 3) to evaluate the value of the customers’ willingness in paying automobile insurance type one premium in Mueang District, Chiang Mai Province. The data used for this study were primary data collected from 300 samples by questionnaires. The collected data were analyzed by descriptive statistics, namely, Frequency Table, Percentage and Mean. The result could be summarized as follows:

The study found that the majority of the respondents who bought the automobile insurance type one used TOYOTA sedan cars. The cars cost 500,001 – 700,000 Baht and had been used for 4-6 years. They paid the insurance premium 10,001 – 15,000 Baht and Viriyah Insurance Company was their preferred company. They considered the security of the insurance company as the first priority in choosing to do the automobile insurance. The respondents would do the automobile insurance directly and apprehended the automobile insurance information from the company’s brokers.

In the matter of factors affecting the customers in choosing automobile insurance type one, the study found that overall the respondents giving priority to the services marketing mix factor were those who paid automobile insurance type one premium more than 15,001 Baht, more than 10,000 Baht and between 10,001-15,000 Baht, respectively.

The study indicated that the first three criteria that the insurance company set for automobile insurance type one premium were kind of usage, car cost and car age, respectively.

Most of the respondents agreed that it was suitable that the company would give a discount for automobile insurance type one premium 20% for the next year, 30% for the next second year, 40% for the next third year and 50% for the next fourth year, respectively. This was in the case that the clients never claimed the insurance or they claimed the insurance but they were on the right part of the accident.

Additionally, they also agreed that it was suitable that the discount would be deducted 20% per year in the case that the clients claimed the insurance without counterparts or they were on the wrong part.