

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางสาววิไล สอนวิชัย
รหัสนักศึกษา	55671224
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ป้อมเพชร
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ

## บทคัดย่อ

ปัจจุบันรถยนต์เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิต เนื่องจากเป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการเดินทางและการขนส่ง ซึ่งแม้ว่าการใช้รถยนต์จะทำให้เกิดความสะดวกสบาย แต่ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดความสูญเสียเป็นอย่างมาก ดังนั้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น การทำประกันภัยรถยนต์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ใช้รถใช้ถนน ในการศึกษาครั้งนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18-26 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ห้างร้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ส่วนใหญ่มีรถยนต์ที่ใช้ในปัจจุบันยี่ห้อโตโยต้า ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ราคารถยนต์ระหว่าง 555,001 - 855,000 บาท มีการขับรถยนต์ในระยะเวลา 1 เดือน โดยเฉลี่ยเป็นระยะทางประมาณ 501 - 1,000 กิโลเมตร วัตถุประสงค์หลักในการใช้รถยนต์เพื่อความความสะดวกสบาย ปลอดภัยในการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยประสบเหตุเกี่ยวกับรถยนต์ อันเนื่องมาจากสาเหตุรถคู่กรณีมาเฉี่ยวชน โดยเหตุผลหลักในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเนื่องจากเห็นความสำคัญ ประโยชน์ และความคุ้มค่า

ของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ช่วยแบ่งภาระความเสี่ยงภัย ทำกรรมธรรม์ภาคสมัครใจ ประเภท 1 กับบริษัทวิริยะประกันภัย ต่ออายุกรรมธรรม์กับบริษัทเดิม ชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อปี 10,001-15,000 บาท ใช้ช่องทางในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจโดยตรงกับทางบริษัทประกันภัย จากการศึกษาเรื่องความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการ ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ความสำคัญด้านราคา ความสำคัญด้านบุคลากร ความสำคัญด้านลักษณะทางกายภาพ ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้สุทธิต่อเดือน และพฤติกรรมกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ ได้แก่ ประเภทของกรรมธรรม์ประกันภัย บริษัทที่ทำประกันภัยรถยนต์ และค่าเบี้ยประกันภัยที่มีความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทกรรมธรรม์ บริษัทประกันภัย ค่าเบี้ยกรรมธรรม์ มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเป็นอย่างมาก ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน กำหนดรูปแบบการประกันภัยรถยนต์และผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการกับผู้ที่มาใช้บริการให้ของผู้ใช้รถยนต์ต่อไป