

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิดปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์	9
2.2 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Market Mix)	12
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay)	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	24
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	31
4.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	38
4.4 ผลการศึกษาประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 ข้อเสนอแนะ	62
เอกสารอ้างอิง	64
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	68
ภาคผนวก ข ข้อมูลเบื้องต้นของประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	75
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

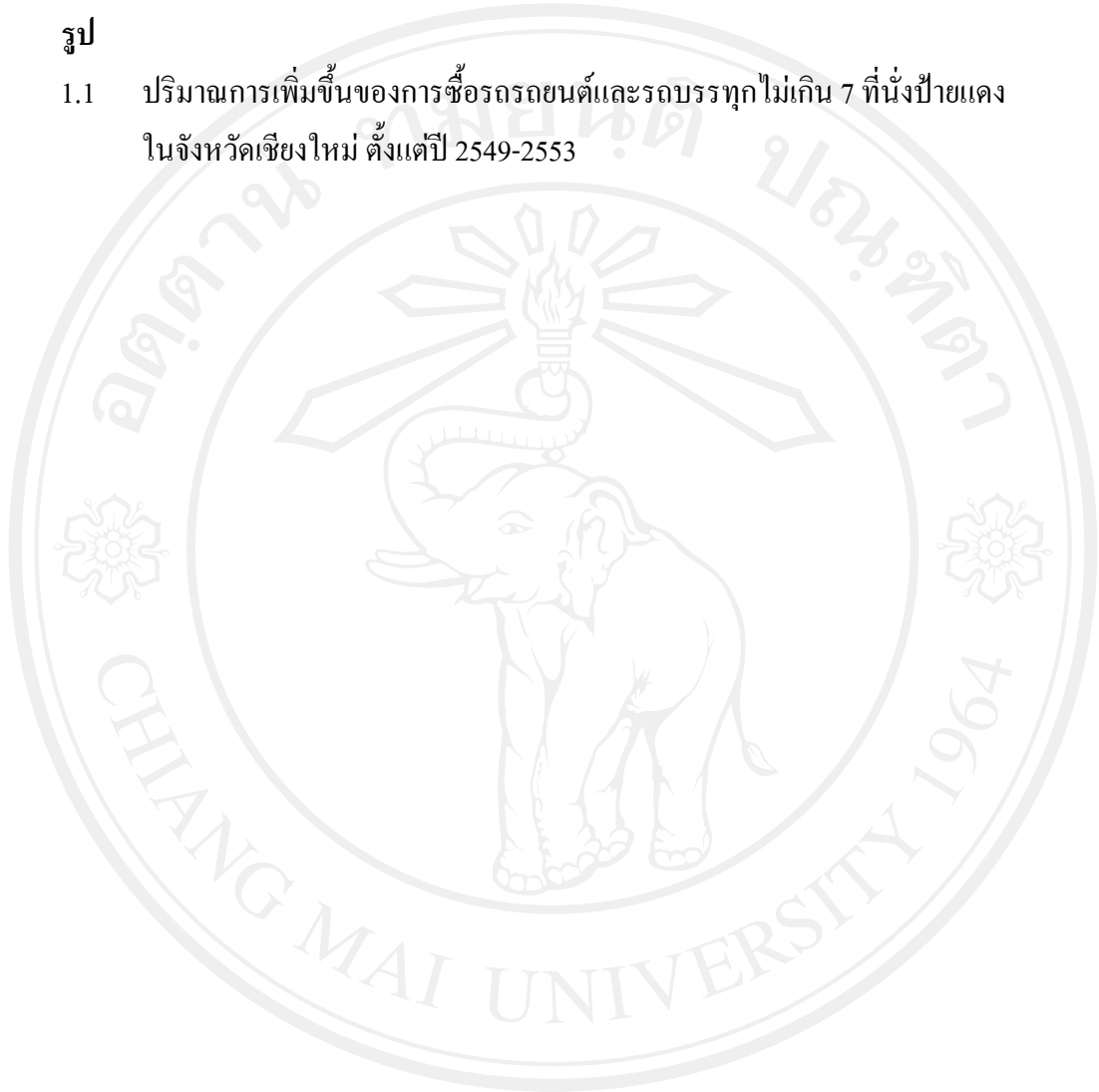
ตาราง	หน้า
1.1 บริษัทประกันภัยในจังหวัดเชียงใหม่	3
1.2 จัดอันดับยอดขายประกันรถยนต์ทั้งประเทศ10 อันดับแรก ปี 2553	5
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ยี่ห้อรถยนต์ที่มีประกันรถยนต์ชั้น 1	32
4.3 ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1	33
4.4 ราคาของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1	33
4.5 อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1	34
4.6 ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	35
4.7 บริษัทที่ใช้บริการประกันภัยชั้น 1	35
4.8 สาเหตุที่เลือกบริษัทรับประกันรถยนต์ ชั้น 1	36
4.9 ช่องทางที่เคยมักเลือกทำประกันรถยนต์	37
4.10 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์	37
4.11 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	39
4.12 ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	40
4.13 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	41
4.14 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	42
4.15 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	44
4.16 ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	45
4.17 ปัจจัยด้านกายภาพให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	46
4.18 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1	48
4.19 ความคิดเห็นต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	49
4.20 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกัน หรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูก ทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลด ประวิติติให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 20% ในส่วนลดปีที่ 1	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.21 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกัน หรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลด ประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 30% ในส่วนลดปีที่ 2	51
4.22 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกัน หรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลด ประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ 40% จากค่าเบี้ยสุทธิในส่วนลดปีที่ 3	52
4.23 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกัน หรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลด ประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ ไม่เกิน 50% จากค่าเบี้ยสุทธิส่วนลดปีที่ 4	53
4.24 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบ ไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดี จะหายไป 20% ต่อปี	54
ผ.1 ราคาค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1	76
ผ.2 การเปรียบเทียบความคุ้มครองสำหรับประกันภัยภาคสมัครใจประเภทต่าง ๆ	78
ผ.3 เงื่อนไขการคุ้มครองจำนวนจำกัดความรับผิดชอบ ประเภท 1 แบ่งตามประเภทรถ	78

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 ปริมาณการเพิ่มขึ้นของการซื้อรถยนต์และรถบรรทุกไม่เกิน 7 ที่นั่งป้ายแดง ในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี 2549-2553	2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved