

บทคัดย่อ

วิชา บช.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เอาประกันอัคริภัยที่อยู่อาศัย
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นายณัฐกฤต ชโลธร

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กุมภาพันธ์ 2544

จำนวนหน้า : 47 หน้า

การค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “การศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เอาประกันอัคริภัยที่อยู่อาศัย
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลด้านการประกันอัคริภัยและความ
รู้ความเข้าใจของผู้เอาประกันอัคริภัยที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อสัญญา
ประกันอัคริภัยและศึกษาปัจจัยที่ผู้เอาประกันอัคริภัยที่อยู่อาศัยใช้ในการเลือกบริษัทรับประกันภัย

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้เอาประกันอัคริภัยที่อยู่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามจำนวน 270 ชุด กลุ่มตัวอย่างมีทั้ง
เพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป

การศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เอาประกันอัคริภัยที่อยู่อาศัย ได้ทำการศึกษา 3 ด้านคือ
ด้านความคุ้มครองของสัญญาประกันอัคริภัย ด้านทรัพย์สินที่การประกันอัคริภัยคุ้มครอง และด้าน
การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรการส่วนประมาณค่า และการวิเคราะห์ความแปรปรวน
แบบทางเดียว สมมติฐานในการศึกษาคือ ปัจจัยที่ทำให้เลือกบริษัทประกันภัยของผู้เอาประกันที่มี
อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พนักงานบริษัท และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ไม่มีความแตกต่างกัน

ผลการศึกษาข้อมูลด้านการประกันอัคริภัย พบว่ารูปแบบของสิ่งปลูกสร้างส่วนใหญ่เป็น
อาคารที่มีโครงสร้างเป็นคอนกรีตและผนังเป็นอิฐ ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวที่มีตัวบ้านห่างจาก
บ้านข้างเคียงน้อยกว่า 15 เมตร มีระยะเวลาในการทำประกันอัคริภัย 1-4 ปี ค่าเบี้ยประกันอัคริภัยใน
แต่ละปีอยู่ในช่วง 1,001 – 3,000 บาท เหตุผลที่เลือกทำประกันอัคริภัยที่อยู่อาศัย คือ สร้างความรู้สึ

ปลอดภัยให้กับชีวิตและทรัพย์สินและมีตัวแทนหรือนายหน้ามาชักชวน รวมทั้งเนื่องจากเห็นประโยชน์ ผู้ที่ทำประกันวินาศภัยนิยมทำประกันวินาศภัยหลายประเภท

ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เอาประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัย ด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและด้านความคุ้มครองของสัญญาประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยในระดับปานกลางเหมือนกัน ส่วนด้านทรัพย์สินที่การประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยคุ้มครอง กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระดับต่ำ

ดังนั้นบริษัทประกันวินาศภัยต้องมีการให้ความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมแก่ผู้เอาประกันอัคคีภัยในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะทรัพย์สินที่กรมธรรม์ประกันอัคคีภัยคุ้มครอง

ผลการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เลือกบริษัทประกันภัยพบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมาก คือ ชื่อเสียงของบริษัทประกันวินาศภัย ความคุ้นเคยกับตัวแทนหรือนายหน้าที่รับทำประกัน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานของบริษัทประกันภัย การบริการของพนักงานบริษัทประกันภัย ค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับต่ำ สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยสะดวกเห็นได้ชัด และเป็นบริษัทประกันภัยตามข้อกำหนดของภาระผูกพัน ซึ่งอาจทำได้โดยผ่านตัวแทน เช่น เวลาที่ตัวแทนไปพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือไปเก็บค่าเบี้ยประกันภัย ตัวแทนควรมีการสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจในกรมธรรม์หรือบริษัทอาจจัดทำเอกสารแบบย่อที่มีเฉพาะใจความสำคัญและเป็นภาษาที่อ่านเข้าใจได้ง่าย แนบไปให้กับลูกค้าพร้อมกรมธรรม์ เป็นต้น ถ้าลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในกรมธรรม์มากขึ้นอาจเป็นช่องทางที่ทำให้บริษัทประกันวินาศภัยสามารถขยายภัยพิเศษเพิ่มเติมได้อีกด้วย

บริษัทประกันวินาศภัยควรให้ความสำคัญกับ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท เนื่องจากการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญในการเลือกบริษัทประกันภัยของลูกค้า ซึ่งอาจมาจากสถานที่ตั้งเหมาะสม และสะดวกในการติดต่อ ความโอโง่งของสถานที่ทำงาน การบริการของพนักงานเป็นที่ประทับใจ ตัวแทนของบริษัทมีคุณสมบัติของตัวแทนที่ดี และมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ราคาเบี้ยประกันภัยเหมาะสม

การทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่ทำให้เลือกบริษัทประกันภัยในปัจจุบันของผู้เอาประกันที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พนักงานบริษัท และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ไม่มีความแตกต่างกัน

บริษัทประกันวินาศภัยอาจหาลูกค้าโดยการสืบค้นประวัติของผู้ที่ทำประกันวินาศภัยประเภทอื่น เนื่องจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ทำประกันวินาศภัยมักจะนิยมการทำประกันภัยหลายประเภท เช่น ประกันรถยนต์ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นต้น