

ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สารนิพนธ์
ของ
แก้วกานดา แสงพลสิทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

368.11
ก891ค
ร.3

ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทคัดย่อ

ของ

แก้วกานดา แสงพลสิทธิ์

- 3 ก.ย. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2546

๒ ๒๒๖๖๙๖

แก้วกานดา แสงพลสิทธิ์. (2546). ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง .

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด(มหาชน) ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านการขยาย ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการใช้บริการทำประกันอัคคีภัย ประเภทของสัญญา การคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย และสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการด้านการขยาย ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ และด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดทำกรมธรรม์ อัคคีภัย อยู่ในระดับน้อย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านสถานที่ ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่า เบี้ยประกัน ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการด้านการขยาย และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 นอกนั้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านการให้บริการด้านการขยาย และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้ใช้บริการที่ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน ด้านการให้บริการด้านการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน และด้านการให้บริการด้านการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

9. ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกัน อัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย และด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**THE CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARDS USING THE FIRE INSURANCE
SERVICE OF DHIPAYA INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK
METROPOLITAN AND SUBURBAN AREA.**

AN ABSTRACT

BY

MRS. KAEWKANDA SANGPOLSIT

**Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Business Administration in Marketing
at Srinakarinwirot University**

May 2003

Kaewkanda Sangpolsit. (2003). The customers' satisfaction towards using fire insurance service of Dhipaya Insurance Public Company Limited in Bangkok Metropolitan and suburban area. Master project, M.B.A. (Marketing). Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Mr. Pajongsak Muadsong.

The purposes of this research were to study and compare the customers' satisfaction towards fire insurance service of Dhipaya Insurance Public Company Limited in Bangkok Metropolitan and suburban area in 11 aspects: insurance policy, premium rating, location, sales service, policy issuing, premium collection, policy renewal notice, loss notification, loss survey, loss payment and acknowledgement and information under the classification of sex, age, education level, occupation, monthly income level, length of time using the service, type of fire insurance policy and type of coverage detail properties which requires the insurance.

The sample were 400 customers. The questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Analysis of Variance were used to analyze data.

The result revealed as follows:

1. The satisfaction of the customer in overall aspect was at moderate level. For the aspects of sales service, policy renewal notice, and loss payment, they were at high level and for the aspects of policy issuing, the satisfaction was at low level while the others were at moderate level.

2. There was statistical significant difference for the satisfaction in overall aspect at 0.01 level from the customer with different sex. There was statistical significant difference at 0.05 level for the aspect of policy renewal notice. There was statistical significant difference at 0.01 level for the aspect of location, loss notification, loss survey and acknowledgement and information while the others were no statistical significant difference.

3. There was statistical significant difference for the satisfaction in overall aspect at 0.01 level from the customer with different age. There were statistical significant differences at 0.05 level for the aspects of insurance policy, premium rating, location, sales service, loss payment and acknowledgement and information. There was no statistical significant difference for the others.

4. There was statistical significant difference for the satisfaction in overall aspect at 0.05 level from the customer with different education level. There were statistical significant differences at 0.01 level for the aspects of sales service loss payment and acknowledgement and information. There was no statistical significant difference for the others.

5. There were statistical significant differences for the satisfaction in overall aspect at 0.01 level from the customer with different occupation while there was no statistical significant difference for the satisfaction of the others.

6. There was statistical significant difference for the satisfaction in overall aspect at 0.01 level from the customer with different monthly income level. There was statistical significant differences at 0.05 level while there was no statistical significant difference for the others.

7. There were statistical significant differences for the satisfaction in overall and the aspects of insurance policy, premium rating, and sales service at 0.01 level from the customer with different length of time for using service. There was no statistical significant difference for the others.

8. There were statistical significant differences for the satisfaction in overall and the aspects of insurance policy, premium rating, and sales service at 0.01 level from the customer with different type of insurance policy while there was no statistical significant difference for the others.

9. There were statistical significant differences for the satisfaction in overall and the Aspects of insurance policy and premium rating at 0.01 level from the customer with different type of coverage and detail properties which required the insurance while there was no statistical significant difference for the others.

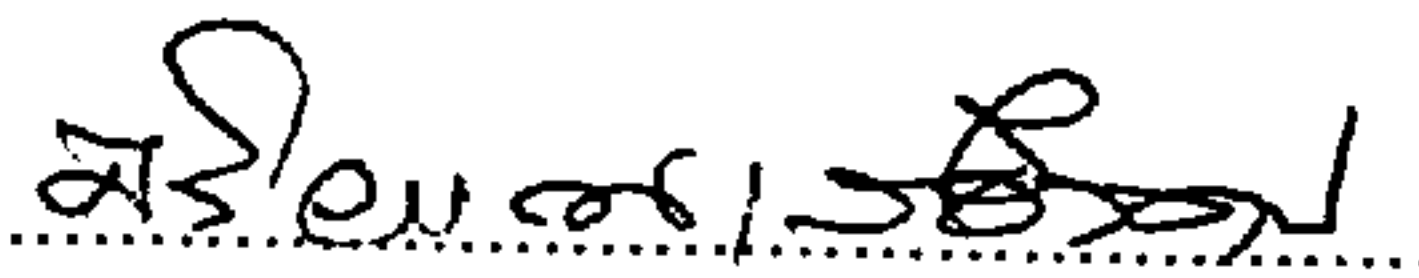
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน
(อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)



กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)



กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)
วันที่ ๙ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ และขอกราบขอพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่า คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่ได้ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

กราบขอพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุก ๆ คนในครอบครัว ผู้ให้กำลังใจในการศึกษาเล่าเรียน และคอยช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายขอกราบขอพระคุณท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของคณะสังคมศาสตร์ เพื่อน ๆ สาขาวิชาการตลาดที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ขอขอพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสำเร็จและให้กำลังใจ ประสบการณ์ที่ดีในระหว่างศึกษา จนจบการศึกษา

แก้วกานดา แสงพลสิทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	16
แนวความคิดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	17
แนวความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด.....	18
แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ.....	20
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกันภัย.....	21
ประวัติความเป็นมา บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	37
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	86
สังเขป ความมุ่งหมายของการวิจัย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	86
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก.....	104
ภาคผนวก ข.....	110
ภาคผนวก ค.....	112
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	114

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการ ประเภทของสัญญาคุ้มครอง และสิ่งที่ต้องการทำประกัน อคติภัย	45
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	47
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน คุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอคติภัย	48
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน อัตราค่าเบี้ยประกัน	48
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน สถานที่	49
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน การให้บริการด้านการขาย	49
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน การจัดทำกรมธรรม์ประกันอคติภัย	50
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน การเก็บค่าเบี้ยประกัน	50
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน การเตือนต่ออายุกรมธรรม์	51
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอคติภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน สินไหม รับแจ้งเหตุ	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน สินไหม สำรองที่เกิดเหตุ.....	53
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน สินไหม การจ่ายค่าสินไหม.....	54
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน การรับรู้ข่าวสาร.....	55
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามเพศ.....	56
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามอายุ.....	57
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	59
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	59
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านสถานที่ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	60
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านการจัดทำกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	61
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	61
21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านการเตือนต่ออายุ กรมธรรม์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	62
22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	63
23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านสินไหม สำรองที่ เกิดเหตุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	63
24	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านสินไหม การจ่าย ค่าสินไหม เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านการรับรู้ข่าวสาร เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	65
26	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามระดับการ ศึกษา.....	66
27	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
28	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านการให้บริการด้าน การขาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
29	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
30	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามเพศ.....	69
31	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอาชีพ.....	71
32	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามระดับรายได้ ต่อเดือน.....	72
33	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านรับรู้ข่าวสาร เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	74
34	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามระยะเวลา ในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย.....	75
35	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของ กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้ บริการทำประกันอัคคีภัย.....	77
36	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย.....	77
37	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านการให้บริการด้าน การขาย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกัน อัคคีภัย.....	78
38	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามประเภทของ สัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของ กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามประเภทของสัญญา คุ้มครองประกันอัคคีภัย.....	81
40	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย.....	81
41	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านสินไหม การจ่าย ค่าสินไหม เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามประเภทของสัญญาคุ้มครองประกัน อัคคีภัย.....	82
42	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามสิ่งที่ ต้องการทำประกันอัคคีภัย.....	83
43	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสิ่งที่ต้องการทำประกัน อัคคีภัย.....	85
44	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย.....	85

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัญหาการชłodตัวของภาวะเศรษฐกิจโลก ในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย โดยเฉพาะธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน ความเชื่อมั่นในสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอยในสภาวะปัจจุบัน ธุรกิจและอาชีพที่ดำรงอยู่อาจเป็นตัวกระตุ้นให้ประชาชน หันมาทำประกันภัยมากยิ่งขึ้น ธุรกิจประกันภัย เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ประกอบกับนโยบายการค้าเสรีครอบคลุมธุรกิจประกันภัย กับทั้งเรื่องรองรับมติข้อตกลงทั่วไปว่าด้วย ภาษีศุลกากรและการค้า (GENERAL AGREEMENT ON TARIFFS AND TRADE – GATT) ที่เรียกย่อ ๆ ว่า แกดต์ ได้นำเรื่องการค้าบริการ ซึ่งรวมธุรกิจประกันภัย เข้ามาเจรจาในกรอบอูรุกวัย ซึ่งจะต้องมีการเปิดเสรี ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ (GLOBALIZATION) ธุรกิจประกันภัยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มากขึ้น ทั้งการแข่งขันกับต่างประเทศ และการแข่งขันกันเองภายในประเทศ โดยการแข่งขั้กับต่างประเทศ เกิดขึ้นเนื่องจากประเทศที่เจริญแล้วทั้งหลาย ต้องการที่จะขยายธุรกิจเข้ามาในประเทศไทย ซึ่งยังมีช่องทางขยายตัวได้อีกมาก เนื่องจากประชาชนคนไทย ยังทำประกันภัยค่อนข้างน้อย สำหรับการแข่งขั้กันเองภายในประเทศที่จะมีเพิ่มมากขึ้นนั้น เกิดขึ้นเนื่องจากรัฐบาลได้ปรับนโยบายให้มีการเปิดบริษัทประกันภัยให้มีจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม โดยมีเป้าหมายเป็นมาตรการหนึ่ง ในการกระตุ้นตลาดให้มีการปรับตัว ให้บริษัทประกันภัยที่มีอยู่เดิมได้ขยายขนาดให้ใหญ่ขึ้น มีการปรับปรุงเทคโนโลยีการบริการ การพัฒนาบุคลากรและรูปแบบใหม่ ๆ ของการประกันภัยมากขึ้น มีการแข่งขันในการให้บริการต่อประชาชน ซึ่งจะทำให้ผลประโยชน์ตกอยู่กับผู้บริโภค และทำให้ธุรกิจประกันภัยโดยรวมมีความพร้อมและมีศักยภาพที่จะแข่งขันกับต่างประเทศได้

การทำประกันอัคคีภัย เป็นหนึ่งในการแข่งขัน ที่ผู้เอาประกันภัยสนใจทำประกัน จะมีปัจจัยเฉพาะที่กำหนดทิศทางในการทำประกันภัย คือ จำนวนบ้านเรือน ซึ่งเป็นเสมือนเหตุ อันจะก่อให้เกิดอัคคีภัย กล่าวคือ ยิ่งจำนวนบ้านมีเพิ่มขึ้น โอกาสในการที่จะเกิดอัคคีภัย ย่อมจะสูงขึ้นด้วย ความเสียหายที่เกิดจากเพลิงไหม้ของประเทศไทยภายในแต่ละปี ไม่ว่าจะเกิดจากไฟฟ้าลัดวงจร การประกอบอาหาร การสูบบุหรี่ การจุดธูปเทียนบูชาพระ การประกอบอาชีพ การเล่นเกี่ยวกับไฟของเด็ก ตลอดจนการวางเพลิงโดยตรง มีมูลค่ามหาศาล ดังจะเห็นได้จากค่าสินไหมทดแทนที่บริษัทประกันวินาศภัยจ่ายชดใช้ให้แก่ผู้เอาประกันในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมาเฉลี่ยปีละไม่ต่ำกว่า 1,500 ล้านบาทค่าเสียหายดังกล่าวนี้เป็นเพียงความเสียหาย ในส่วนที่ไม่มีการเอาประกันอัคคีภัย ซึ่งผู้ประสบเคราะห์กรรมเหล่านั้นจะต้องรับผิดชอบความเสียหายด้วยตนเอง

เนื่องจากบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่แปรสภาพมาจากการเป็นรัฐวิสาหกิจ เมื่อปี 2539 มาเป็นบริษัทเอกชน ซึ่งมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ การ และรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ กระทรวงการคลัง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน เป็นต้น บริษัทฯ จึงต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานจากระบบราชการมาเป็นระบบการบริหารงานแบบเอกชนทั่วไปเพื่อให้สามารถแข่งขันกับบริษัทประกันวินาศภัยอื่น ในอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยได้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ทำประกันอัคคีภัยกับบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะที่เป็นอยู่ ในการรักษาลูกค้าให้คงอยู่ มุ่งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ขณะเดียวกันยังเป็นประโยชน์ในการสื่อสารกับผู้อื่นให้เห็นประโยชน์ และแนะนำลูกค้ารายใหม่ ๆ เข้ามาเป็นการขยายฐานจากลูกค้าเก่า เพื่อเพิ่มสัดส่วนการครองตลาดให้เพิ่มมากขึ้น

จากรายละเอียดต่าง ๆ ข้างต้น ประกอบกับตัวผู้วิจัยเองเป็นผู้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการทำประกันอัคคีภัย และเป็นหนึ่งในผู้ใช้ประกันอัคคีภัยในชีวิตประจำวัน จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาพัฒนาคุณภาพมาตรฐานเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการ และเกิดความภักดีกับ BRAND ของบริษัท

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการด้านการขาย ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการด้านการขาย ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ ระดับรายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาการใช้บริการทำประกันอัคคีภัย ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย และ สิ่งที่ใช้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลใน 11 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย
- 1.2 ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน
- 1.3 ด้านสถานที่
- 1.4 ด้านการให้บริการด้านการขาย
- 1.5 ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย
- 1.6 ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน
- 1.7 ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์
- 1.8 ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ
- 1.9 ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ
- 1.10 ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม
- 1.11 ด้านการรับรู้ข่าวสาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ทำการศึกษานี้คือผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และมีที่อยู่ติดต่อ หรือที่ตั้งทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีจำนวนทั้งสิ้น 450,854 ราย (ข้อมูล ณ. 31 ธันวาคม 2545 : ศูนย์ออกกรมธรรม์ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน))

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ให้บริการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ที่ทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจและเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้นโดยตรง ไม่ได้ติดภาระจำนองกู้ธนาคารหรือ สถาบันการเงินที่บังคับให้ทำประกันภัย โดยใช้ตารางสำเร็จรูปเกี่ยวกับประชากรของ TARO YAMANE ที่จัดทำขึ้นโดยสำนักวิจัย แผนกฟื้นฟูเคหะ และชุมชน นิวยอร์ก (YAMANE, TARO . 1973) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความสำคัญ 0.05 ที่จำนวนประชากรมากกว่า 100,000 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมกันทั้งสิ้น 400 คน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284) และเลือกตัวอย่างตามความสะดวก

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันอัครภัย ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

1.1.2.2 25 - 35 ปี

1.1.2.3 36 - 45 ปี

1.1.2.4 46 - 55 ปี

1.1.2.5 ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ระดับปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

1.1.4 อาชีพ

1.1.4.1 รับราชการ

1.1.4.2 ทำงานในรัฐวิสาหกิจ

1.1.4.3 ทำงานบริษัท / ร้านค้า / เอกชน

1.1.4.4 ประกอบอาชีพส่วนตัว

1.1.4.5 แม่บ้าน / พ่อบ้าน

1.1.5 ระดับรายได้ต่อเดือน

1.1.5.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

1.1.5.2 10,001 - 20,000 บาท

1.1.5.3 20,001 - 30,000 บาท

1.1.5.5 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

1.1.6 ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

- 1.1.6.1 น้อยกว่า 1 ปี
- 1.1.6.2 1 - 2 ปี
- 1.1.6.3 มากกว่า 2 - 3 ปี
- 1.1.6.4 มากกว่า 3 - 4 ปี
- 1.1.6.5 มากกว่า 4 ปีขึ้นไป

1.1.7 ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย

- 1.1.7.1 สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด ปีต่อปี
- 1.1.7.2 สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด 2 ปี
- 1.1.7.3 สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด 3 ปี

1.1.8 สิ่งที่ใช้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย

- 1.1.8.1 อาคารที่อยู่อาศัย
- 1.1.8.2 ทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัย
- 1.1.8.3 อาคาร และ ทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัย

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย
- 2.2 ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน
- 2.3 ด้านสถานที่
- 2.4 ด้านการให้บริการด้านการขาย
- 2.5 ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย
- 2.6 ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน
- 2.7 ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์
- 2.8 ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ
- 2.9 ด้านสินไหม สำรองที่เกิดเหตุ
- 2.10 ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม
- 2.11 ด้านการรับรู้ข่าวสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. การประกันอัคคีภัย หมายถึง การที่บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ทำประกันอัคคีภัยเกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย หรือทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัยที่อาจเกิดความสูญเสียหรือความเสียหายจากเหตุเพลิงไหม้ โดยผู้ทำประกันอัคคีภัยตั้งใจที่จะทำประกันโดยสมัครใจ และเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้นโดยตรงไม่ได้ติดภาระจำนองกู้ธนาคารหรือสถาบันการเงินที่บังคับให้ผู้กู้ต้องทำประกันภัย
2. การบริการด้านประกันอัคคีภัย หมายถึง การบริการทั้งก่อนและหลังการทำประกันอัคคีภัยต่อผู้เอาประกันภัยของเจ้าหน้าที่บริษัท ได้แก่ การอำนวยความสะดวกด้านบริการต่าง ๆ ในด้านบริการด้านการขาย บริการด้านจัดทำกรมธรรม์ บริการด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ บริการด้านสินไหมรับแจ้งเหตุ บริการด้านสินไหมสำรวจที่เกิดเหตุ และ บริการด้านสินไหมการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
3. บริษัท ฯ หมายถึง บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้เอาประกันภัยที่ได้ตกลงทำประกันอัคคีภัยไว้กับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเมื่อมีภัยเกิดขึ้น จะได้รับค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย
5. ค่าสินไหมทดแทน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยสามารถเรียกเก็บได้จาก บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครองที่ระบุไว้ในกรมธรรม์
6. ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าได้ใช้บริการประกันอัคคีภัยกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
7. ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย หมายถึง การประกันอัคคีภัยที่มีระยะเวลา คุ้มครองตามมาตรฐาน 1 ปี จะระบุวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดความคุ้มครอง ผู้เอาประกันอัคคีภัยสามารถเลือกแบบการประกันภัยได้ คือ กำหนดเพิ่มความคุ้มครองเป็น 2 ปี หรือ 3 ปี โดยมีเงื่อนไขต้องเป็นภัยบ้านอยู่อาศัยโดยเฉพาะ
8. สิ่งที่ใช้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย หมายถึง สิ่งที่ผู้ทำประกันอัคคีภัยต้องการให้บริษัท คุ้มครองความสูญเสียหรือความเสียหายจากเพลิงไหม้ โดยสามารถเลือกแบบความคุ้มครองได้ คือ คุ้มครองสิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัยอย่างเดียว หรือ คุ้มครองเฉพาะทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัย และคุ้มครองทั้งสิ่งปลูกสร้างอาคารและทรัพย์สินภายในตัวอาคารที่อยู่อาศัย
9. ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของลูกค้าต่อ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ใน 11 ด้านดังนี้
 - 9.1 ความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อรูปแบบของกรมธรรม์ ลักษณะสัญญาเอาประกันอัคคีภัย ความถูกต้องของกรมธรรม์ ผลประโยชน์ของกรมธรรม์
 - 9.2 ความพึงพอใจด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น ๆ การมอบส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย

9.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ หมายถึง ความสะดวกในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ ความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่จอด การแบ่งหน่วยงานแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ สถานที่ รับรองสำหรับใช้บริการเพียงพอ ห้องน้ำมีความเพียงพอ มีการจัดแม่บ้านดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำตลอดเวลา

9.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการขาย หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยที่มีต่อพนักงานขายของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการ ได้แก่ พนักงานขายมีความเตรียมพร้อมในการอธิบายเงื่อนไขกรมธรรม์ก่อนใช้บริการประกันอัคคีภัย มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขาย ความรวดเร็วในการเสนอราคาเบี้ยประกันอัคคีภัยของพนักงานขาย การให้บริการของพนักงานขายที่เท่าเทียมกัน

9.5 ความพึงพอใจด้านการจัดทำกรมธรรม์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยที่มีต่อการจัดทำกรมธรรม์ของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการจัดทำกรมธรรม์ ความรวดเร็วในการจัดทำกรมธรรม์ การจัดส่งกรมธรรม์ถูกต้องตามที่ผู้บริการกำหนด

9.6 ความพึงพอใจด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยที่มีต่อการจัดเก็บค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงานฝ่ายเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน ความตรงต่อเวลาในการนัดหมายเพื่อเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน การคำนวณค่าเบี้ยประกัน มาตรฐานเบี้ยประกัน

9.7 ความพึงพอใจด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยที่มีต่อการจัดทำเอกสารเตือนต่ออายุกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการ ได้แก่ การส่งเอกสารเตือนต่ออายุกรมธรรม์ให้ทราบก่อนหมดอายุสัญญา 1 เดือน การตรงต่อเวลาในการบริการเตือนต่ออายุสัญญา ความรวดเร็วในการติดตาม และติดต่อผู้บริการก่อนต่ออายุสัญญา

9.8 ความพึงพอใจด้านสินไหมรับแจ้งเหตุ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยที่มีต่อการรับแจ้งเหตุ กรณี เกิดความเสียหายกับ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการโทรรับแจ้งเหตุ ความรวดเร็วในการรับแจ้ง ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน การประสานงานกันของพนักงานเพื่อให้บริการมีคุณภาพ

9.9 ความพึงพอใจด้านสินไหมสำรวจที่เกิดเหตุ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยที่มีต่อพนักงานสำรวจที่เกิดเหตุของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการ ได้แก่ การแนะนำตนของพนักงาน และแสดงหลักฐานก่อนดำเนินการสำรวจความเสียหาย ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน พนักงานพูดจาสุภาพมีมารยาท การเป็นตัวแทนในการเจรจาที่ดี การพิทักษ์ผลประโยชน์ให้แก่ผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการประเมินความเสียหาย

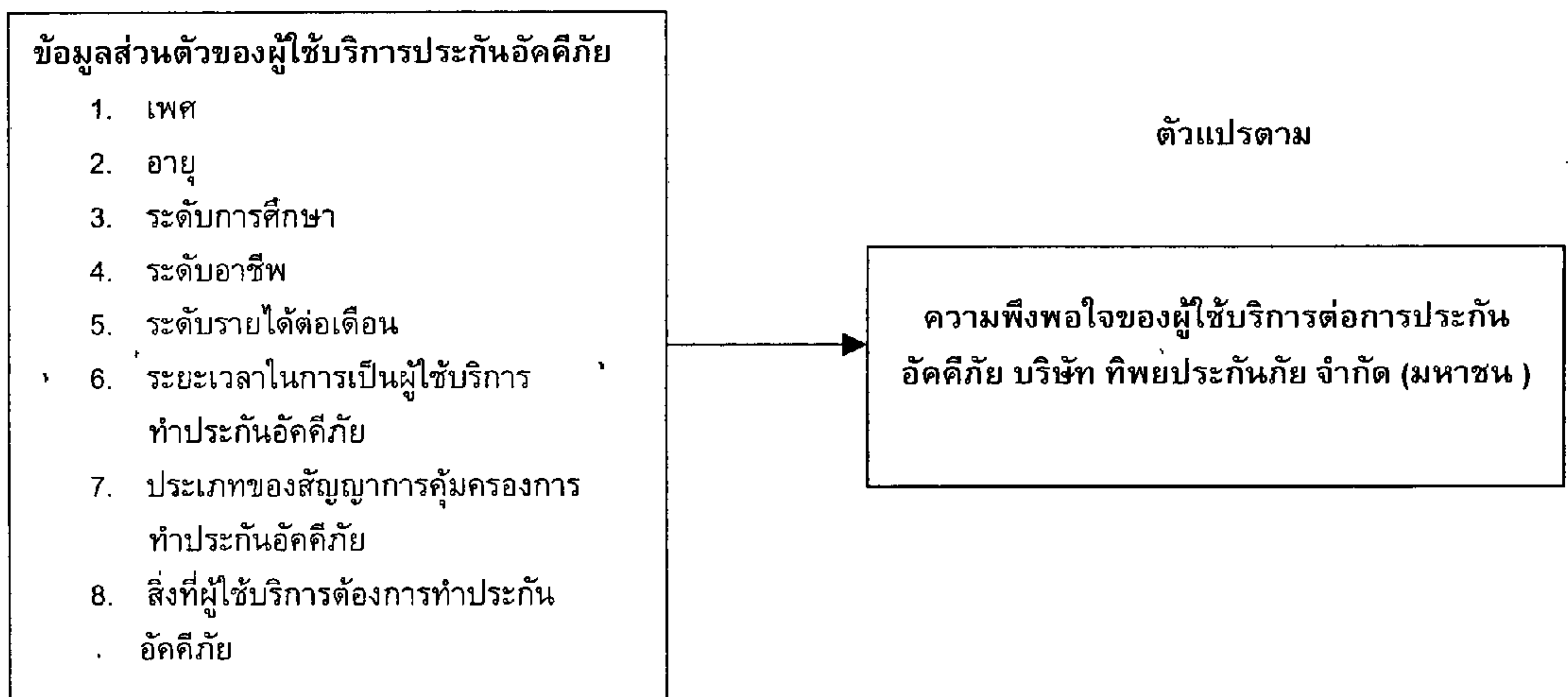
9.10 ความพึงพอใจด้านสินไหมการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยที่มีต่อ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) กรณีจ่ายค่าสินไหมทดแทน ที่ให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนในการชี้แจงเงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของพนักงาน การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตามนัดหมาย การจ่ายค่าสินไหมทดแทนรวดเร็วเมื่อเอกสารครบถ้วน ความอำนวยความสะดวกในการจ่ายค่าสินไหม ความยุติธรรมในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

9.11 ความพึงพอใจด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การแนะนำผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ การบริการข้อมูลข่าวสาร บริการพิเศษใหม่ ๆ ของบริษัท การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับบริษัท การรับรู้การดำเนินงานของบริษัทจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดจะประกอบด้วยตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ ตัวแปรอิสระ (INDEPENDENT VARIABLES) และตัวแปรตาม (DEPENDENT VARIABLES) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัครภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัครภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. สิ่ง que ผู้ใช้บริการต้องการทำประกันอัครภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน จึงขอเสนอเอกสาร และงานวิจัย ที่สนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. แนวความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
5. แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ
6. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันภัย
7. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ธัญวรรณ์ กฤษณะรัตน์ (2542 : 10) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่า ว่าเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีทิศทาง

ก๊อด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Good.n.d. ; 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากเข้าร่วมทั้งกาย และ จิตใจ

ภักดี ดนัยพงศกร. (2539 : 22) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบของบุคคล ที่มีต่อสิ่ง หรือ กิจกรรมต่าง ๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อ กิจกรรมใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อยากจะอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา ที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น ๆ

คอตเลอร์. (1997 : อ้างในการบริหารการตลาด 2540 : Philip Kotler. : 48 - 50) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ จึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่าง ระหว่าง การทำงาน (ผล .) ที่ มอง เห็น หรือ เข้าใจ (PERCEIVED PERFORMANCE) ความคาดหวัง (EXPECTATIONS) ความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ ด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่ง อาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับ ความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับ ความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

บริษัทหลายแห่งมีเป้าหมาย ที่สร้างความพึงพอใจในระดับสูง เพราะความพอใจอย่างเดียว ไม่สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่กับตนตลอดไป พวกเขาอาจเปลี่ยนใจไปหาบริษัทอื่น หากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า ดังนั้น ลูกค้า ที่ได้รับความพอใจอย่างสูง จะไม่ใช้กลุ่มที่จะเปลี่ยนใจง่าย ๆ ความพอใจหรือความยินดี ในระดับสูงของพวกเขา สร้างความรู้สึกใกล้ชิดทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อตราสินค้า นั้น ๆ ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่วไป ผลที่ตามมา คือ ความภักดีของลูกค้าในระดับสูงนั่นเอง

ลูกค้าจะสร้างความคาดหวัง บนพื้นฐานประสบการณ์จากการซื้อที่ผ่านมาของลูกค้า คำแนะนำของเพื่อนฝูงคนใกล้ชิด ข่าวสาร และ คำมั่นสัญญาของนักการตลาดและคู่แข่ง หากนักการตลาดสร้างความคาดหวังให้สูงเกินไป ลูกค้าก็มีแนวโน้มที่จะผิดหวังได้เช่นกัน ในทางตรงกันข้าม หากบริษัท สร้างความคาดหวังของลูกค้าต่ำเกินไป ก็จะไม่ดึงดูดใจลูกค้าเพียงพอ ทั้งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ก็ตาม

ดังนั้น บริษัท ที่ต้องการประสบความสำเร็จในสภาวะตลาดปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจความคาดหวัง ภาพพจน์ เกี่ยวกับความสามารถ ความน่าเชื่อถือ และความพอใจของลูกค้า ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวบริษัท และของคู่แข่งด้วย ต้องถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวให้ตลาดเป้าหมาย หรือ ประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้าชอบตน หรือ สาธารณชนทราบด้วย เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าปัจจุบัน และ กลุ่มที่จะเข้ามาเป็นลูกค้าของบริษัท

เพอร์สัน. (Person . 1993 : 14.) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของลูกค้า ว่า คือการที่สินค้า หรือ บริการ สามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจ และเมื่อนั้น การซื้อ หรือ การใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และ บ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

วาลา. (Vavra. 1992 : 139) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจ ในงานบริการของลูกค้า คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัท ผู้ให้บริการในการนำเสนอสินค้า และบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า และหากมีการสอบถามลูกค้าว่า พวกเขารู้สึกพึงพอใจได้อย่างไรบ้าง คำตอบส่วนใหญ่ที่จะได้รับคือ การได้รับการจัดส่งสินค้าและการบริการอย่างต่อเนื่อง และความพอดีกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดเท่านั้น แต่รวมถึงความสัมพันธ์ด้วย และมีความเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวัง (EXPECTATION) ของลูกค้าด้วย การจะจัดสินค้า หรือบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้นั้น ต้องผ่านกระบวนการในการทำความเข้าใจในความคาดหวังก่อนเสมอ (Vavra . 1992) จึงได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีขอบเขตเท่า ๆ กับความคาดหวังของลูกค้าได้ ก็ต่อเมื่อผลประโยชน์ที่เป็นจริงหรือไม่เป็นเพียงอุดมคติเท่านั้น

ส่วนปัญหาของบริษัท คือ จะสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุดได้อย่างไร โดยไม่ต้องมีการเพิ่มทุนมากเกินไป มีคำกล่าวหนึ่งว่า “ยิ่งคาดหวังมากเท่าไรก็ยิ่งมีความพึงพอใจน้อยลงเท่านั้น ” แต่ปรากฏว่ามีทฤษฎีทางจิตวิทยา 2 ทฤษฎี ที่ วาลา. (Vavra .1992 : 141 – 142) ยกมากล่าวโต้แย้ง ดังกล่าวไว้ดังนี้

ทฤษฎีความคงที่ (Consistency Theory)

หากลูกค้ามีความคาดหวังสูงมาก พวกเขาจะยิ่งทำงานหนักมากขึ้น เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งความพอใจ (สามารถบรรลุความคาดหวังนั้นได้) แต่ในขณะเดียวกัน ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่คงที่ เช่น การได้รับการจัดส่งสินค้าที่ไม่สม่ำเสมอ จากสิ่งนี้บ่งบอกผู้ที่จะทำตลาด ไม่จำเป็นต้องพะวงเกี่ยวกับเรื่องของการให้คำมั่นสัญญามากเกินไป (OVERPROMISING) เพราะยิ่งลูกค้ามีความคาดหวังมากเท่าไร พวกเขาจะพยายาม (ด้วยตนเอง) ในการที่จะเติมเต็มความคาดหวังของตนเอง จนเกิดความพึงพอใจได้

ทฤษฎีการปรับตัวให้กลมกลืน และความขัดแย้ง (Assimilation And Contrast)

ทฤษฎีนี้ จะมองลูกค้าว่าเป็นผู้ที่มีความแตกต่างกันอย่างมาก ในเรื่องของความคาดหวัง โดยเป็นความคาดหวังแบบเกินจริง (EXAGGERATING) หรือขัดแย้งกันแบบขั้นต่ำที่สุด (MINIMAZING) หรือปรับตัวให้กลมกลืน กล่าวคือ ในคาดหวังแบบเกินจริง ยิ่งนักการตลาดเข้าไปเกี่ยวข้องกับลูกค้ามากเท่าไร ดูเหมือนว่าลูกค้าก็จะมีความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจที่ให้มากกว่าระดับที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ แต่ในความขัดแย้งขั้นต่ำสุด หากนักการตลาดเข้าไปเกี่ยวข้องกับลูกค้าน้อย สิ่งที่เกิดขึ้นคือความไม่พอใจของลูกค้าในระดับที่ต่ำด้วย

วาลา. (Vavra. 1992 : 141 - 142) มีความเห็นโดยสรุปว่า “ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องที่สลับ ซับซ้อนมาก สิ่งที่สำคัญคือ ผู้ทำการตลาดต้องรับรู้จริงกับสินค้า หรือ บริการของบริษัท รวมทั้งกระบวนการที่ลูกค้าจะหาซื้อสินค้า หรือบริการนั้นได้ หากต้องการให้ลูกค้ามีการบอกต่อไปยังลูกค้าอื่น ผู้ทำการตลาดต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะมีการบอกต่อกันถึงความพึงพอใจในสินค้า และบริการนั้น ๆ ให้แก่เพื่อน อย่างน้อย 4 - 5 คน เช่นกัน แต่ลูกค้าที่เกิดความไม่พึงพอใจจะบอกถึงความไม่พอใจนั้น ออกไปสู่คนอื่นมากกว่ากลุ่มแรกอีกเท่าตัว ” แสดงออกได้ตามแผนการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. ต้องมีความเข้าใจระหว่างความสัมพันธ์ของลูกค้า กับ ผู้ขายสินค้า หรือบริการ
2. ต้องมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ความพึงพอใจของลูกค้าอย่างแท้จริง ไม่ใช่ต้องแข่งขันด้านการตลาดอย่างเดียวเท่านั้น
3. ต้องมีการตรวจสอบอยู่เสมอว่า พนักงานของบริษัท ได้รับรู้ผลกระทบจากการพึงพอใจของลูกค้าอย่างไรบ้าง

Daniel Lemer ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมั่นปรารถนา (Achievement) ในงานนั้น Parasuman, Zeithal และ Barry กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. ความตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 . ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4. ปฏิบัติต่อผู้บริโภคเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1. ผู้บริโภคเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากหรือซับซ้อนเกินไป
 - 4.2. ผู้บริโภคใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับการใช้บริการ
 - 4.4. อยู่ในสถานที่ ๆ ผู้บริโภคติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้ความต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้บริโภค
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริโภค
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริโภค
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงาม และสะอาดตา

จากทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น โดยสรุปความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยสามารถเกิดได้ก็ต่อเมื่อได้มีการตอบสนองสิ่งที่บุคคล คนนั้นต้องการ และเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกมีความสุขที่ได้มา โดยความรู้สึกดังกล่าวจะดำรงอยู่ได้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อันเกิดจากความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไปตามบรรทัดฐานแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จำแนกความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ (ไทยประกันชีวิต. 2539 : 9 – 10)
 - 1.1 มีความรู้และรอบรู้ในเรื่องของสินค้าบริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
 - 1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุภาพจริงใจ ดูเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชมมอง น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ฉะนั้นการระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญา สุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและการบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าบุคคลอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือเมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือประจัญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะการมกกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบดีสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลีกเลี่ยงมิให้อีกแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญความมีปฏิภาณไหวพริบดีจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ให้บริการที่ดี (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 11)

2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง

2.2 สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ

2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะประทับใจเมื่อ

3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ

3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า

3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ารวมถึงรูปแบบการทำเสนอข้อมูลที่ง่ายไม่คลุมเครือเข้าใจ

ต่อการฟัง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การบริการที่มีการดำเนินการที่ดี ได้แก่

- 5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง
- 5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่เสียเวลา
- 5.3 การดำเนินการในด้านบริการต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือ ผลประโยชน์ที่จะได้รับ

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการ เกิดความพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 15)

มิลล์เลท. (Millet. 1954 : 397 – 400) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ในการบริการ (SATISFACTORY SERVICE) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การเสมอภาคและเสมอหน้า
3. การให้บริการรวดเร็ว และทันต่อเวลา (TIMELY SERVICE) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (AMPLE SERVICE) คือการให้บริการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTINUOUS SERVICE) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (PROGRESSIVE SERVICE) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

เรตต์ แอนด์ แกรนด์ช. (Reid & Gundlach. 1983 : 41) มีความคิดว่าความพึงพอใจของประชาชน หลังการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือ แก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39) การวัดความพึงพอใจต่อบริการ อาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถาม อาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค ความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง เป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่ง ที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น สังเกตกิริยาท่าทาง ความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น ซึ่งวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการทำวิจัยด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือ

การให้บริการที่ดี นอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอันดีต่อสินค้า ยังขยายถึง ความรู้สึกอันดีต่อบริษัท ลูกค้าจะเกิดภาพลักษณ์และความพึงพอใจต่อบริษัท ฉะนั้น พลังความก้าวหน้าของบริษัททางหนึ่ง จึงอยู่ที่การให้บริการที่ประทับใจลูกค้า ซึ่งทุกบริษัท จะให้ความสนใจเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (ไทยประกันชีวิต จำกัด. 2539 : 7)

3. แนวความคิดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 30) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นเรื่องการตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (NEEDS) ของผู้บริโภคให้เกิดความพอใจ (SATISFACTION) นักการตลาดจะตอบสนองผู้บริโภคให้เกิดความพอใจได้นั้น จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจผู้บริโภค เพราะถ้าไม่เข้าใจว่าผู้บริโภคคือใคร ไม่เข้าใจว่าต้องการอะไร ชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

ผู้บริโภค (CONSUMER) คือ ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (NEED) มีอำนาจซื้อ (PURCHASING POWER) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (PURCHASING BEHAVIOR) และพฤติกรรมการใช้ (USING BEHAVIOR)

ชิฟแมน แอนด์ คานุก. (Schiffman And Kanuk. 1994 : 5 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 124) ให้ความหมาย ของพฤติกรรมผู้บริโภค (CONSUMER BEHAVIOR) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ ประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขาได้

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาหรือวิจัย เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์ การตลาด (MARKETING STRATEGIES) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

คำถามที่ใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภค คือ 6 Ws และ 1 H ซึ่งประกอบด้วย WHO?, WHAT?, WHY?, WHO?, WHEN?, WHERE?, และ HOW? เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7 Os ซึ่งประกอบด้วย OCCUPANTS, OBJECTS, OBJECTIVES, ORGANIZATIONS, OCCASIONS, OUTLETS AND OPERATIONS

(Kotler, 1997 : 218) กล่าวว่าเป้าหมายของการตลาด เพื่อสามารถเข้าถึง และสร้างความพึงพอใจตรงตามความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย โดยมีขอบเขตในการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค คือ ผู้บริโภคทั้งที่เป็นส่วนบุคคล กลุ่ม และองค์กร มีการเลือกซื้อและใช้ของสินค้า บริการ ความคิดหรือประสบการณ์ที่สร้างความพอใจ ตามความต้องการและปรารถนาของตนได้อย่างไร

การทำความเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภค และการรู้จักผู้บริโภค ไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้บริโภคอาจจะแจ้งถึงความจำเป็นและความต้องการของตนออกมาในลักษณะหนึ่ง แต่กลับแสดงออกอีกลักษณะหนึ่ง ทั้งนี้เป็นเพราะพวกเขาอาจไม่ได้ถูกสัมผัสด้วยแรงกระตุ้นมากนัก อาจจะตอบสนอง แต่อิทธิพลที่ทำให้ความคิดของเขาเปลี่ยนแปลงไปในที่สุดท้าย ยิ่งไปกว่านั้น นักการตลาดต้องศึกษาถึงความต้องการ การรับรู้ ความพึงพอใจ รวมทั้งพฤติกรรมการซื้อและการเลือกดูสินค้าของผู้บริโภคด้วย

4. แนวความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541 : 34 – 36) ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกัน เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ ประกอบไปด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) และหรือความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation)
- องค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product compoment)
- การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Positioning)
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product development)
- กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product line)

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา เขาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

- คุณค่าที่รับรู้ (Perceived)
- ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- การแข่งขัน
- ปัจจัยอื่น ๆ

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (Personal selling) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Nonpersonal selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ ซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือ ต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบผสมผสานกัน (Integrated Marketing Communication (IMC)) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญ มีดังนี้

3.1 การโฆษณา เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและ (หรือ) ผลิตภัณฑ์ บริการหรือความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์ในการโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับ (1) กลยุทธ์การสร้างสรรคงานโฆษณา (Creative strategy) และกลยุทธ์วิธีการโฆษณา (Advertising tactics) (2) กลยุทธ์สื่อ (Media strategy)

3.2 การขายโดยใช้พนักงาน (Personal selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจูงใจตลาด โดยใช้บุคคล งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับ (1) กลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling strategy) (2) การจัดการหน่วยงานขาย (Salesforce management)

3.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึงกิจกรรมส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ ทดลองใช้ หรือการซื้อโดยลูกค้าขั้นสุดท้าย หรือบุคคลอื่นในช่องทาง การส่งเสริมการขายมี 3 รูปแบบ คือ (1) การกระตุ้นผู้บริโภค เรียกว่าการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (Consumer promotion) (2) การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (Trade promotion) (3) การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งพนักงานขาย (Sales force promotion)

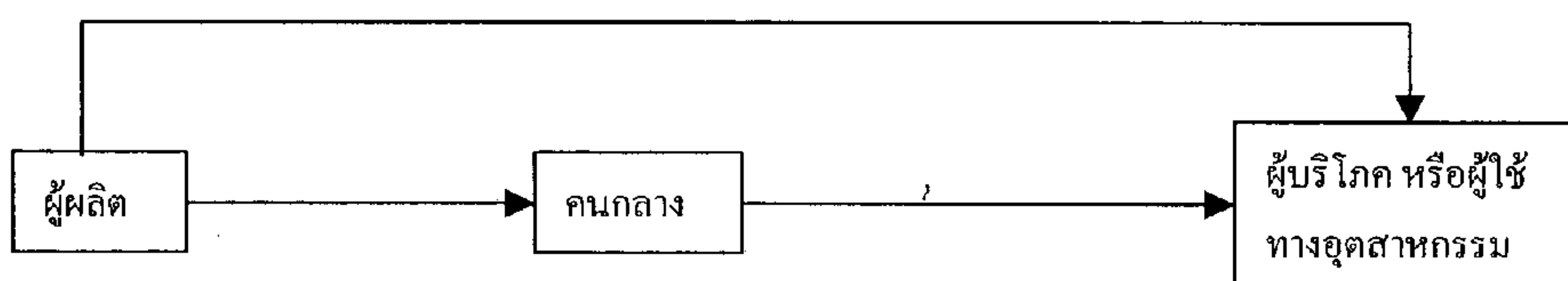
3.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relations) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายาม ที่มีการวางแผนโดยองค์กรการหนึ่ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

3.5 การตลาดทางตรง (Direct marketing หรือ direct response marketing) (Online marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อ และทำให้เกิดการตอบสนองในทันที

ประกอบด้วย (1) การขายทางโทรศัพท์ (2) การขายโดยใช้จดหมายตรง (3) การขายโดยใช้แคตตาล็อก (4) การขายทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจุดใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้คูปองแลกซื้อ

4. การจัดจำหน่าย (Place หรือ distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ก็คือสถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of distribution) หมายถึง เส้นทางที่ ผลิตภัณฑ์ และ (หรือ) กรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วยผู้ผลิต คนกลาง ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม



4.2 การสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด (Market logistics) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

การกระจายตัวสินค้าจึงประกอบด้วยงานที่สำคัญต่อไปนี้ (1) การขนส่ง (Transportation) (2) การเก็บรักษาสินค้า (Storage) และการคลังสินค้า (Warehousing) (3) การบริหารสินค้าคงเหลือ (Inventory management) การศึกษาถึงความต้องการ ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และวางแผนการตลาด เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และภักดีต่อบริษัทต่อไป

5. แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ

เสรี วงษ์มณฑา. (2542 : 49 - 52) ความต้องการของมนุษย์ทุกคนมีอยู่ตลอดเวลา เป็นความต้องการที่มีพื้นฐานไม่เท่ากัน มีลำดับชั้นความต้องการ 5 ชั้น (MASLOW 'S HIERARCHY OF HUMAN NEEDS) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางวัตถุ ที่จะทำให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ ได้แก่ ความต้องการทางด้านปัจจัยสี่ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะดำรงชีวิตอยู่ โดยปราศจากภัยอันตราย มีความมั่นคงในการทำงาน มีฐานะทางเศรษฐกิจ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และการยอมรับจากผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีเกียรติในสังคม ทุกคนในสังคมยอมรับนับถือ ให้เกียรติยกย่อง เกิดความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับนับถือตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการบรรลุ สมประสงค์ทุกประการ มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง มุ่งสู่เป้าหมายตามอุดมคติ

สำหรับการทำประกันอัคคีภัย อาจหมายถึง ลำดับขั้นความต้องการ ขั้นที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย (THE SAFETY NEEDS) ความต้องการความปลอดภัยของมนุษย์แตกต่างกันไป ตามสภาพความเป็นอยู่ และสิ่งแวดล้อม เช่น ต้องการความคุ้มครอง ต้องการพ้นจากอันตราย หรือต้องการอนามัยที่ดี มีสุขภาพแข็งแรง ต้องการประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประกันชีวิต , ประกันสุขภาพ หรือประกันภัยต่อทรัพย์สิน เป็นต้น

ดังนั้น การประกันอัคคีภัย คือ สัญญาที่คุ้มครองทรัพย์สินบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ไม่ให้เกิดการเสียหาย ถ้าเกิดความสูญเสียหรือความเสียหายจากอันตรายแล้ว ผู้เอาประกันจะได้รับค่าสินไหมทดแทน เพื่อบรรเทาความเสียหาย หรือ สร้างใหม่ ฉะนั้น การประกันอัคคีภัย ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่ง ที่สนองความต้องการของมนุษย์ ในขั้นที่ 2 คือความต้องการความมั่นคงปลอดภัย นั่นเอง

6. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกันภัย

ทฤษฎีประกันภัย (สุปรีชา แพร่งสภา. 2533 – 2534 : 28)

เป็นทฤษฎีเบื้องต้น สำหรับการคิดค่าเบี้ยประกันภัย และใช้เป็นเกณฑ์ของการประกันภัย โดยมีนักคณิตศาสตร์ชาวยุโรป ได้ทำการศึกษาไว้ตั้งแต่ ศตวรรษที่ 17 และต่อมาในศตวรรษที่ 19 SIMON DENIS POSISON ได้ตั้งชื่อกฎเกณฑ์นี้ว่า ทฤษฎีความน่าจะเป็น (THEORY OF PROBABILITY) หรือ กฎว่าด้วยจำนวนมาก (Law of large Number) หรือกฎว่าด้วยการเฉลี่ย (Law of average) โดยมีแนวความคิดดังนี้

ก. ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Theory Of Probability)

ความน่าจะเป็น หมายถึง โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้นในอนาคต โดยการพิจารณาถึงความแน่นอนว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด (มุกดา ไควกุล. 2537 : 33) สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาความน่าจะเป็นกำหนดไว้ว่า

$$P = a / n$$

เมื่อ	P	แทน	ความน่าจะเป็น
	a	แทน	จำนวนเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด
	n	แทน	จำนวนเหตุการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมด

การนำทฤษฎีความน่าจะเป็นมาใช้ ในทางปฏิบัติมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย ให้เหมาะสมกับการประกันภัยแต่ละประเภท อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ จะต้องพิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วจะต้องมีจำนวนมากที่จะนำมาใช้ในการคิดค่าเฉลี่ยได้ เพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตจะต้องเหมือนกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ดังนั้นในการคำนวณหาความน่าจะเป็น จึงต้องปรับปรุงอยู่เสมอ และต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ผลลัพธ์ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

ข. กฎจำนวนมาก (Law of Large Number)

(1984 ; อ้างในมุกดา โควิทกุล. 2537 ; Crane. : 38) เขียนไว้ในหนังสือ INSURANCE PRINCIPLE AND PRACTICES ว่าด้วยกฎจำนวนมาก เป็นหลักทางคณิตศาสตร์ ที่จะระบุถึงจำนวนของการเกิดที่เพิ่มขึ้นของผลลัพธ์ ซึ่งมีแนวโน้มใกล้เคียงกับผลลัพธ์ที่คาดไว้

กฎจำนวนมาก (Law of Large Number) เป็นหลักทางคณิตศาสตร์ที่จะระบุถึงจำนวนของการเกิดที่เพิ่มขึ้นของผลลัพธ์จริง ซึ่งมีแนวโน้มใกล้เคียงกับผลลัพธ์ที่คาดไว้ (Crane. ; อ้างในมุกดา โควิทกุล. 2537 : 38 – 40 ในหนังสือ INSURANCE PRINCIPLE AND PRACTICES) หมายถึง ยิ่งจำนวนของสิ่งที่เราต้องการทราบว่าจะมีโอกาสเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ ที่เกิดขึ้น โดยมีจำนวนครั้งไม่สิ้นสุด (INFINITE) มากเท่านั้น กฎจำนวนมากเป็นหลักพื้นฐานของการประกันภัย โดยอาศัยคุณประโยชน์ของกฎนี้พิจารณารับเสี่ยงภัย ให้มีจำนวนมารายมากที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ และคำนวณอัตราเบี้ยประกันให้เพียงพอ สำหรับความสูญเสียที่คาดไว้ในอนาคต

ค. กฎของการเฉลี่ย (Law of Average)

โดยที่การประกันภัย คือ แผนการเฉลี่ยความเสี่ยงร่วมกัน กฎของการเฉลี่ยจึงเป็นหลักสำคัญของการประกันภัย เพราะหากมีภัยเกิดขึ้นความสูญเสียมีเท่าไร ก็จะเฉลี่ยกันในระหว่างผู้เสี่ยงภัยนั้น และค่าสูญเสียที่เฉลี่ยกันไปในนี้ จะแสดงในรูปของค่าเบี้ยประกันภัย (Premium) ถ้าเบี้ยประกันภัยมีอัตราสูงมาก อันเนื่องมาจากกลุ่มผู้เสี่ยงภัยมีน้อย การประกันภัยจะดำเนินไปได้ยาก เพราะจะมีผู้ทำประกันภัยน้อย แต่ถ้าเบี้ยประกันภัยมีอัตราต่ำ อันเนื่องมาจากผู้ร่วมกลุ่มประกันภัยมีมาก การเฉลี่ยค่าสูญเสียก็จะมีมาก ก็จะทำให้ผู้ทำประกันภัยมากขึ้น

ง. การประกันภัย

หมายถึง สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง ตกลง จะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือ ใช้เงินจำนวนหนึ่ง ให้ในกรณีเกิดวินาศภัยหากมีขึ้น หรือมีเหตุอย่างอื่นในอนาคต ดังระบุไว้ในสัญญา และในการนี้ บุคคลอีกคนหนึ่ง ตกลง จะส่งเงิน ซึ่งเรียกว่า ค่าเบี้ยประกันภัย

การประกันภัย แบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

1. การประกันวินาศภัย
2. การประกันชีวิต

ในกรณีศึกษา นี้ จะกล่าวเฉพาะการแบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยอย่างเดียว โดยถือตามลักษณะของภัย เป็นการแบ่งเพื่อความสะดวก ในการบริหารงาน และ การจัดกลุ่มของภัย ที่มีสภาพคล้ายคลึงกัน หรือ เกี่ยวข้องกัน แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1. การประกันอัคคีภัย
2. การประกันภัยทางทะเล
3. การประกันภัยรถยนต์
4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

แนวความคิดการประกันภัย

ความเป็นมาของการประกันภัย (มุกดา โค้วกุล. 2536 18 : 24)

จุดกำเนิดของการประกันภัยจะเกิดขึ้นเมื่อใด ไม่สามารถระบุให้แน่ชัด แต่ในสมัยเริ่มแรกของการประกันภัย จะมีลักษณะไปในการแสวงหาหลักประกันความคุ้มครอง หรือวิธีการป้องกันภัยอันเกิดจากทรัพย์สินอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติและโจรผู้ร้าย ซึ่งก็นับว่าเป็นที่มาของกิจการประกันภัยในสมัยปัจจุบัน

ในประเทศจีนประมาณ 3,000 ปี ก่อนคริสต์กาล พ่อค้าจีน ซึ่งอาศัยแม่น้ำแยงซีเกียงเป็นเส้นทางขนส่งสินค้าไปขายยังเมืองต่าง ๆ ได้พัฒนาวิธีการเพื่อแบ่งเบา และบรรเทาความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับสินค้าของตน โดยการกระจายสินค้าของตนแยกบรรทุกไว้ในเรือหลาย ๆ ลำ ซึ่งเป็นส่วนของพ่อค้าหลาย ๆ คน ซึ่งหากเรือลำใดลำหนึ่งได้รับความเสียหายยับยั้งลง พ่อค้าแต่ละคนก็จะได้รับความเสียหายเฉพาะส่วนเพียงจำนวนส่วนน้อยของสินค้าของตนเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากเชื่อว่าการเฉลี่ย (Law of Average) จะทำหน้าที่ปกป้องสัดส่วนส่วนใหญ่ของสินค้าไว้ หลักการเช่นนี้เป็นการกระจายความเสี่ยง

ชาวบาบิโลเนียน (Babylonian) ได้พัฒนาการค้าและอุตสาหกรรมผลิตสินค้าส่งไปขายยังต่างเมือง มอบหมายให้บุคคลอื่นไปทำหน้าที่ค้าขายแทนตน เรียกว่า พ่อค้าเร่ และเพื่อเป็น หลักประกันว่าเขาเหล่านั้น จะไม่คดโกงเอาสินค้าไปเป็นของส่วนตัวก็ต้องมอบทรัพย์สิน ภริยา และ บุตร ไว้กับเจ้าของสินค้าเป็นหลักประกัน ต่อมาข้อตกลงนี้ได้แพร่หลายไปในการค้าชนิดอื่นรวมทั้งกิจการเดินเรือชาวโฟนีเซียน (PHOENICIAN)

ต่อมาชาวกรีกได้พัฒนาแนวความคิดในทางการค้าจากชาวบาบิโลเนียน และชาวโฟนีเซียน ไปเป็น สัญญาชนิดหนึ่ง เรียกว่า สัญญาบอดตอมรี (Bottomry) สัญญาดังกล่าวเป็นสัญญาที่ระบุว่า ถ้าเจ้าของเรือ ต้องการจะขนส่งสินค้าไปขายยังเมืองห่างไกล และต้องการใช้เงิน เขาจะต้องยืมเงินโดยเอาตัวเรือเป็นหลักประกัน โดยมีข้อตกลงว่า ถ้าเรือสูญหายไปทะเล หรือประสบอัปปาง ไม่สามารถกลับมายังท่าเรือได้ตามสัญญา ผู้ให้กู้ หรือนายทุนเงินกู้ก็จะยึดเรือไปใช้หนี้เงินกู้นั้น สัญญาชนิดนี้ เรียกว่า สัญญาเรสปอนเดนเทีย (Respondentia) โดยจะมีการติดดอกเบี้ยจากจำนวนเงินที่ให้กู้ ทั้งนี้เพื่อ ความปลอดภัยในการเดินทางไปขาย ซึ่งเงินจำนวน นี้แท้จริงก็คือ ค่าเบี้ยประกัน (premium) ในปัจจุบันนั่นเอง

เมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 12 ชาวลอมบาร์ด (The Lombards) เป็นผู้ริเริ่มระบบการรับประกันภัยการขนส่งทางทะเล พ่อค้า นายทุน ได้พากันรวมตัว เพื่อกระจายการเสี่ยงภัยจากการสูญสิ้นที่จะเกิดกับพ่อค้า นายทุนคนใดคนหนึ่ง ไปยังพ่อค้าหลาย ๆ คน ซึ่งหากเกิดวินาศภัยทางทะเลขึ้น เขาเหล่านั้นก็จะได้ช่วยกัน แบ่งเบาภาระการสูญสิ้นทุนรอนไปเพียงบางส่วน ทำให้ยังสามารถประกอบกิจการค้าต่อไปได้ โดยจะจ่ายเงินให้ เมื่อเกิดภัยทางทะเล ทำความเสียหายกับเรือและสินค้าให้กับผู้เป็นเจ้าของ มีการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียม หรือ ค่าเบี้ยประกัน (premium) หรือสินค้านั้น วิธีการกระจายการเสี่ยงภัยไปยังกลุ่มพ่อค้าที่จะเข้ามาแบ่งเบา ภาระการสูญสิ้นซึ่งเคยตกอยู่กับบุคคลคนเดียวไปยังบุคคลหลายคนนั้น นับเป็นการเริ่มต้นการประกันทางทะเล อันเป็นผลสำคัญที่ส่งเสริมให้การค้าระหว่างประเทศเจริญรุ่งเรืองขึ้น

ตราบจนกระทั่งศตวรรษที่ 15 จึงได้มีกฎหมายประกันภัยทางทะเล ใช้บังคับในประเทศอิตาลีและ อังกฤษ เป็นการวางหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันภัยทางทะเลขึ้นใช้บังคับในตอนต้นศตวรรษที่ 17 สมัยนั้นการค้าระหว่างพ่อค้าด้วยกันเองมักจะพบปะพูดคุยกิจการค้าต่อกันในร้านกาแฟต่าง ๆ ในกรุง ลอนดอน มีอยู่ร้านหนึ่งตั้งอยู่ที่ถนน Tower Street ริมแม่น้ำเทมส์ มีเจ้าของชื่อ นายเอ็ดเวิร์ด ลอยด์ ได้ให้ความสนใจในธุรกิจนี้มากเป็นพิเศษ จึงได้จัดหาข่าวสารเกี่ยวกับการเดินเรือ สถิติของเรือแต่ละลำและความสามารถของเรือ รวมทั้งกับตันเรือ และ ลูกเรือที่ได้ผ่านการผจญภัยในการเดินทางไกล ๆ ในเส้นทางต่าง ๆ มาเสนอต่อพ่อค้าและผู้รับ ประกันภัยอยู่เสมอ

ในช่วงปี ค.ศ. 1769 ตลาดการประกันภัยได้ย้ายศูนย์กลางของการทำประกันภัย มาที่ร้านกาแฟแห่ง ใหม่ของนายเอ็ดเวิร์ด ลอยด์ ได้มีการก่อตั้งคณะกรรมการขึ้นบริหารธุรกิจประกันภัยของลอยด์ (Lloyd's Insurance) การดำเนินธุรกิจของลอยด์ในสมัยใหม่ เป็นไปตามกฎหมาย เป็นศูนย์กลางของธุรกิจประกันภัยใน ถนน Lime Street ในกรุงลอนดอนมีสมาชิกของลอยด์ทำหน้าที่รับประกันภัยในนามของลอยด์ ประมาณ

18,500 คน ซึ่งนับว่าเป็นธุรกิจประกันภัยที่เก่าแก่และใหญ่โตที่สุดในโลก จนถือได้ว่า Edward Lloyd เป็น บิดาแห่งการประกันภัย

ความเป็นมาของการประกันภัยในประเทศไทย

เกิดขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา กำลังรุ่งเรือง ประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางการค้ากับต่างประเทศหลาย ประเทศ การขนส่งสินค้าอาศัยทางเรือเป็นส่วนใหญ่ จึงมีการประกันภัยทางทะเลและขนส่งเกิดขึ้นเป็น ประเภทแรก การประกันภัยในสมัยนั้นวงการธุรกิจของชาวต่างประเทศร่วมมือดำเนินการกันเอง โดยมีได้มีการ จดทะเบียนการค้า หรือแจ้งต่อรัฐบาลสยามเป็นทางการแต่อย่างใด จนกระทั่ง ร.ศ. 130 (พ.ศ. 2454) มีการประกาศกฎหมายที่กล่าวถึงการประกันภัยเป็นครั้งแรก คือ พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130

ผู้เกี่ยวข้องในสัญญาประกันภัย

1. ผู้เอาประกันภัย (Insured) เป็นคู่สัญญาประกันภัย ซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยข้อความจริงอัน เป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณาของผู้รับประกันภัยว่าจะรับประกันภัยหรือไม่ ตลอดจนมีหน้าที่ชำระเบี้ย ประกันภัย ตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาประกันภัย และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับวัตถุที่เอาประกันไว้ ผู้เอา ประกันภัยก็มีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริง
2. ผู้รับประกัน (Insurer) เป็นคู่สัญญาประกันภัยซึ่งมีหน้าที่พิจารณารับประกันภัยอย่าง ระมัดระวังและรอบคอบ มีสิทธิรับเบี้ยประกันภัย และมีหน้าที่ชดเชยค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้น ดังที่ ได้ระบุไว้ในสัญญา
3. ผู้รับผลประโยชน์ (Beneficiary) เป็นบุคคลภายนอกสัญญาประกันภัย ที่มีสิทธิเข้ามา รับประโยชน์ในค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยนั้น ตามข้อตกลงของผู้เอาประกันภัย กับผู้รับประกันภัย
4. ผู้รับโอนทรัพย์สินที่เอาประกันภัย (Assignee) เป็นบุคคลที่รับโอนทรัพย์สินที่เอาประกัน ไม่ว่าจะเป็นการโอนโดยอำนาจกฎหมาย หรือด้วยนิติกรรมใด ๆ
5. ผู้รับช่วงทรัพย์สินที่เอาประกัน (Real Subrogator) เป็นผู้รับจ้างอง ผู้รับจำนำ หรือ ผู้ทรงบุริมสิทธิในทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
6. ผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้เอาประกันภัย (Injured Person) เป็น บุคคลภายนอกสัญญาประกันภัย ที่มีสิทธิได้รับชดเชยค่าสินไหมตามสัญญาประกันภัย อันเนื่องมาจาก ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบตามสัญญา หรือความรับผิดชอบละเมิด ก็ตาม

อย่างไรก็ตาม พื้นฐานโดยทั่วไปในสัญญาประกันภัยจะมีบุคคล 3 ฝ่าย คือ ผู้รับประกันภัย ผู้เอา ประกันภัย และผู้รับผลประโยชน์ ซึ่งผู้รับผลประโยชน์จะเป็นคนคนเดียวกับผู้เอาประกันภัยก็ได้

ความรู้เกี่ยวกับการประกันอัคคีภัย

ความหมายของการประกันอัคคีภัย

ความหมายของการประกันอัคคีภัยก็คือ การสร้างความคุ้มครองภัยที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สิน เนื่องจากเกิดไฟไหม้ โดยจะให้ความคุ้มครองตัวอาคารบ้านเรือน และสิ่งติดตั้งติดตั้ง รวมทั้งทรัพย์สินที่อยู่ในอาคารนั้น ๆ

หลักสำคัญของสัญญาประกันอัคคีภัย

หลักสำคัญของสัญญาประกันอัคคีภัย โดยทั่วไปซึ่งถือเป็นกรอบของการกำหนดเงื่อนไขแห่งสัญญาความคุ้มครอง รวมทั้งสัญญาประกันอัคคีภัยด้วยนั้น ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญคือ

1. หลักส่วนได้เสียในเหตุประกันภัย (INSURABLE INTEREST)
2. หลักสุจริตใจอย่างยิ่ง (UTMOST GOOD FAITH)
3. หลักการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามความเป็นจริง (INDEMNITY)
4. หลักการเฉลี่ย (CONTRIBUTION)
5. หลักสาเหตุใกล้ชิด (PROXIMATE CAUSE)

เงื่อนไขการรับประกันอัคคีภัย

สัญญาประกันภัยจะมีผลสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในกรมธรรม์ รวมทั้งหมด 17 ข้อ

1. การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
2. การเอาประกันภัยกับบริษัทประกันภัยอื่น ๆ
3. เมื่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย มีการประกันภัยทางทะเล
4. การระงับไปแห่งสัญญาตามกรมธรรม์
5. การทำบัญชีเก็บรักษาทรัพย์สิน
6. หน้าที่ของผู้เอาประกันภัยในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
7. สิทธิของบริษัท ในการรักษาซากทรัพย์สินที่เกิดการสูญเสียชีวิตหรือเสียหาย
8. การชดเชยโดยจัดหาทรัพย์สินมาทดแทน
9. การเฉลี่ยความเสียหาย
10. การประกันภัยทรัพย์สินต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริง
11. ค่าสินไหมทดแทน ภาษีอากร และอากรแสตมป์
12. การรับช่วงสิทธิ
13. การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการ
14. การฉ้อฉล
15. การจำกัดอายุความ
16. การบอกกล่าว
17. การเลิกกรมธรรม์

การขอเอาประกันอัคคีภัย

สัญญาประกันภัย จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีคำขอจากผู้ที่จะเอาประกันภัย การเสนอขอเอาประกันภัย อาจจะทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือวาจาก็ได้ แต่โดยทั่วไป บริษัท ประกันภัย จะมีใบคำขอให้ผู้ประสงค์จะเอาประกันภัยกรอกและยื่นต่อบริษัท เมื่อบริษัทประกันภัยตอบตกลง ถือว่าสัญญาประกันอัคคีภัยเกิดขึ้น หลังจากนั้นบริษัท จะออกกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยให้กับผู้เอาประกันภัย เก็บไว้เป็นหลักฐาน มิฉะนั้นจะฟ้องร้องบังคับคดีไม่ได้

ผู้เอาประกันภัยจะต้องเปิดเผยความจริงทุกประการ อันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยของทรัพย์สิน เพื่อให้บริษัทประกันพิจารณาคัดเลือกภัย ตัดสินใจว่าจะรับประกันหรือไม่ และจะกำหนดจำนวนเบี้ยประกันภัยเท่าใด ถ้าผู้เอาประกันภัยกรอกข้อความหรือตอบข้อความด้วยวาจาที่เป็นเท็จ ด้วยเจตนาที่ต้องการปกปิดโดยไม่สุจริต จะทำให้สัญญาเป็นโมฆียะ บริษัทประกันภัยสามารถบอกล้างสัญญาได้

รายละเอียดในใบคำขอเอาประกันอัคคีภัยที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องกรอก มีดังนี้.-

1. รายละเอียดเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัย คือ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้เอาประกันภัย สถานที่ตั้งหรือเก็บทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
2. ระยะเวลาเอาประกันภัยได้ระบุไว้ในใบคำขอเอาประกันอัคคีภัย ในทางปฏิบัติจะเว้นช่องว่างให้กรอกวันที่เริ่มเอาประกันภัย และวันที่สิ้นสุด ส่วนเวลาที่เริ่มต้นและสิ้นสุดระบุไว้ 16.00 น.
3. ในใบคำขอเอาประกันอัคคีภัย จะมีส่วนหนึ่งสำหรับบริษัทกรอกข้อความได้แก่
 - จำนวนเงินเอาประกันภัยตามกรมธรรม์ฉบับนี้
 - อัตราเบี้ยประกันภัย อัตราส่วนลดอุปกรณ์ดับเพลิง อัตราเบี้ยประกันภัยเพิ่มพิเศษ
 - จำนวนเบี้ยประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัยเพิ่มพิเศษ
 - จำนวนเบี้ยประกันภัย ภาษี อากรแสตมป์
4. รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยเสนอขอเอาประกันอัคคีภัย ซึ่งแยกออกเป็น
 - ตัวอาคาร ไม่รวมรากฐาน
 - เฟอร์นิเจอร์ เครื่องตกแต่ง เครื่องติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า สิ่งต่อเติมภายในอาคาร และของใช้ภายในบ้าน
 - สต็อกสินค้า
 - เครื่องจักร
 - อื่น ๆ
 - รายละเอียดธนาคารและบุคคลอื่น ซึ่งมีส่วนได้เสียทางการเงินในทรัพย์สินที่เอาประกันในฐานะผู้รับผลประโยชน์

5. ชื่อบริษัทประกันภัยรวม ถ้ามีการทำประกันภัยไว้มากกว่า 1 บริษัท โดยแยกจำนวนทุนเอาประกันภัยแต่ละอย่าง

6. รายละเอียดของสิ่งปลูกสร้างที่เอาประกันอัคคีภัย หรือที่เก็บติดตั้งทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ได้แก่ ความสูงของอาคาร ลักษณะฝาผนังด้านนอก พื้นชั้นบน โครงหลังคา หลังคา จำนวนคานหรือหลัง พื้นที่อยู่ภายในอาคาร ระยะห่างจากสิ่งปลูกสร้างอื่นทั้งด้านหน้า ด้านหลัง ด้านซ้าย ด้านขวา อาคารที่เอาประกันภัยเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เอาประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยเป็นผู้เช่า ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้เช่าอาคาร บริษัท ประกันภัยอาจต้องทราบข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาของสัญญาเช่าที่ยังเหลืออยู่ ผู้ให้เช่าได้ทำประกันอัคคีภัยไว้แล้วหรือไม่ เป็นต้น

7. สถานที่ใช้เป็น เช่น บ้านอยู่อาศัย ร้านค้า สำนักงาน ฯลฯ

8. เอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ ซึ่งส่วนนี้บริษัทจะเป็นผู้กรอกข้อความ

9. ด้านหลังของแบบฟอร์มในใบคำขอเอาประกันอัคคีภัย จะมีช่องว่างให้ผู้เอาประกันภัยเขียนแผนที่พอสั่งเซป ระบุสถานที่ติดต่อหรือส่งกรมธรรม์ และลงชื่อในแบบฟอร์ม

ความคุ้มครอง

สาระสำคัญของกรมธรรม์ จะมี 2 อย่าง คือ

1. เงื่อนไขความคุ้มครอง (CONDITION)
2. ข้อยกเว้น (EXCLUSION)

เงื่อนไขความคุ้มครอง

การประกันอัคคีภัยมีความคุ้มครอง 2 อย่าง คือ

1. ความคุ้มครองพื้นฐาน ได้แก่ เพลิงไหม้ ฟ้าผ่า และการระเบิดของแก๊สที่ใช้ในการหุงต้ม หรือเพื่อการอยู่อาศัย ภัยอากาศยาน ภัยยวดยานพาหนะ และภัยเนื่องจากน้ำ

2. ความคุ้มครองเพิ่มเติมพิเศษ สำหรับความคุ้มครองเพิ่มเติมพิเศษ ที่จริงแล้วส่วนใหญ่จะเป็นภัยที่ยกเว้น แต่ ถ้าผู้เอาประกันประสงค์จะเพิ่มความคุ้มครองก็สามารถทำได้ อันได้แก่ ลมพายุ ภัยจากลูกเห็บ ภัยระเบิด ภัยจากควัน ภัยแผ่นดินไหว ภัยน้ำท่วม ภัยจลาจลและนัดหยุดงาน ภัยจากการกระทำอย่างป่าเถื่อนและกระทำด้วยเจตนาร้าย ภัยระอุตามธรรมชาติ ไฟป่า และภัยต่อเครื่องไฟฟ้า

ข้อยกเว้น

ข้อยกเว้นในการประกันอัคคีภัย มี 2 อย่าง คือ

1. ทรัพย์สินที่ยกเว้น
2. ความคุ้มครองที่ยกเว้น

การกำหนดอัตราค่าเบี้ยประกัน

กำหนดค่าเบี้ยประกันภัยของแต่ละประเภท ตามพิกัตอัตราเบี้ยประกัน ที่กรมประกันภัยกำหนดจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของสิ่งปลูกสร้าง
2. ทรัพย์สินที่เอาประกันว่าเป็นอะไร
3. สภาพแวดล้อมของสถานที่ตั้ง
4. ลักษณะการใช้สถานที่ หรือประกอบกิจการ
5. อุปกรณ์ในการช่วยดับเพลิง
6. ตัวผู้เอาประกันภัย

อัตราเบี้ยประกัน แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. อัตราภัยโดดเดี่ยว
2. อัตราไม่โดดเดี่ยวในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล คืออัตราโดดเดี่ยว บวกด้วย SERCHARGE
3. อัตราไม่โดดเดี่ยวในส่วนภูมิภาค

การประกันอัคคีภัยแบบอื่น ๆ

นอกเหนือจากการประกันอัคคีภัยแบบทั่วไปแล้ว การประกันภัยแบบอื่น ๆ ได้แก่

1. การประกันระยะสั้น (Short Period Insurance) ในบางครั้งผู้เอาประกันอาจมีความจำเป็นที่จะต้องทำประกันอัคคีภัยเพียงช่วงสั้น ซึ่งต่ำกว่าระยะเวลามาตรฐานคือ 1 ปี โดยอาจเลือกแบบการประกันภัยระยะสั้นได้ตั้งแต่ 1 – 11 เดือน โดยวิธีนี้จะช่วยให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองในระยะเวลาที่ตนเองต้องการและชำระเบี้ยประกันภัยในอัตราระยะสั้นเท่านั้น

2. การประกันภัยที่มีระยะเวลาคู่ครองเกิน 1 ปี (Over 1 Year Period Insurance) เป็นแบบของการประกันภัยซึ่งมีระยะเวลาเอาประกันภัย 2 และ 3 ปี โดยมีเงื่อนไขดังนี้

- 1) ต้องเป็นบ้านอยู่อาศัยโดยเฉพาะ
- 2) กรณีเป็นภัยอื่น ๆ จะต้องมิเบี้ยประกันสุทธิต่อปี ไม่เกิน 2,000 บาท

การชดเชยค่าสินไหมทดแทน

ค่าสินไหมทดแทน ตามความหมายของการประกันภัย หมายถึง มูลค่าของความเสียหาย หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยที่ได้เอาประกันภัยไว้ ซึ่งผู้เอาประกันภัยมีสิทธิเรียกร้องจากผู้รับประกันภัย และผู้รับประกันภัยมีหน้าที่ต้องชดเชยให้ โดยต้องเป็นไปตามสัญญาและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์

การชดเชยค่าสินไหมทดแทน สามารถกระทำได้โดย

- เป็นตัวเงิน (CASH PAYMENT)
- การซ่อมแซม (REPAIR)
- การจัดหาทรัพย์สินทดแทน (REPLACEMENT)
- การทำให้กลับคืนสภาพเดิม หรือ สร้างใหม่ (REINSTATMENT)

เงื่อนไขที่สำคัญ ในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

1. กรมธรรม์มีผลบังคับขณะเกิดวินาศภัย
2. เป็นภัยที่ได้รับความคุ้มครองตามสัญญา
3. การปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับประกันอัคคีภัย

การดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

1. แจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบโดยทันที
2. ส่งมอบเอกสารต่อไปนี้ ภายในระยะเวลา 15 วัน หลังจากเกิดความเสียหาย
 - คำร้องเป็นหนังสือเกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดความเสียหาย
 - รายละเอียดรายการความเสียหายและมูลค่าทรัพย์สินที่เสียหาย
 - เอกสารแสดงตัว และแสดงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนการค้า โฉนดที่ดิน เป็นต้น
 - รักษาซากทรัพย์สินที่ถูกเพลิงไหม้นั้น ไว้แสดงต่อผู้รับประกันเพื่อขอจัดข้อโต้แย้ง

7. ประวัติโดยย่อของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ความเป็นมา

- | | |
|------|--|
| 2494 | บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2494 โดย ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ด้วยทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท |
| 2507 | ทางราชการได้รับโอนหุ้นของ ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ และท่านผู้หญิงวิจิตรา ธนะรัชต์ มาเป็นของกระทรวงการคลังส่วนหนึ่ง |
| 2518 | ทางราชการได้รับโอนหุ้นของ ฯพณฯ จอมพลประภาส จารุเสถียร มาเป็นของ กระทรวงการคลังอีกส่วนหนึ่ง ทำให้กระทรวงการคลังกลายเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลังตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา |
| 2533 | บริษัทฯ เปิดทำการอาคารสำนักงานใหญ่ อาคาร 7 ชั้น ตั้งอยู่เลขที่ 63/2 ถนนพระรามเก้า แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2533 และบริษัทฯ ได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทดีเด่นแห่งปีซึ่งถือเป็นเกียรติประวัติของพนักงานทุกคน. |

- 2536 คณะรัฐมนตรีมีมติให้กระทรวงการคลังกระจายหุ้นที่ถืออยู่ในบริษัทฯ ให้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของกระทรวงการคลังเหลือเพียง 5.24 %
- 2537 – 2539 บริษัท ฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจากเดิม 80 ล้านบาท เป็น 240 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 24,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท และในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 คณะกรรมการบริษัท ฯ มีมติให้แปรสภาพบริษัทฯ จากรัฐวิสาหกิจ เป็นบริษัทมหาชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายของรัฐ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 อีกทั้งยังเป็นการเตรียมการให้บริษัทฯ มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน พร้อมทั้งจะแข่งขันในการเปิดเสรีของธุรกิจประกันภัยตามข้อตกลงของแกตต์ (GATT) บริษัทฯ ได้ดำเนินการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัท มหาชน จำกัด ต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 18 ตุลาคม 2538 โดยมีกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่
- 2542 บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จากสถาบัน SGS Yarsley International Certification Services Limited แห่งประเทศอังกฤษทำให้ ทิพยประกันภัยเป็น “บริษัทประกันวินาศภัยแห่งแรกของไทยที่ได้รับ ISO 9002 ทุกระบบขององค์กร”
- 2544 ครบรอบ 50 ปี แห่งความมั่นคง ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้พัฒนาขีดความสามารถการให้บริการอย่างไม่หยุดยั้ง ผสมกับบริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นที่เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียง ทำให้บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากทั้งภาครัฐและเอกชน ให้เป็นผู้รับประกันภัยในโครงการขนาดใหญ่ อาทิ การรับประกันภัยเครื่องบิน การประกันภัยธุรกิจปิโตรเคมี และพลังงาน การประกันภัยการก่อสร้างขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บริษัทฯ ก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำด้านประกันวินาศภัยของประเทศ โดยมีเบี้ยประกันภัยรวบรวมติดอันดับ 1 ใน 3 ของบริษัทประกันวินาศภัย 77 บริษัท และมีเบี้ยประกันภัยเบ็ดเตล็ดสูงที่สุดเป็นอันดับ 1 ของประเทศ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เป็นเครื่องพิสูจน์ได้อย่างชัดเจนในศักยภาพของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย แม้จะมีวิกฤติเศรษฐกิจ บริษัทฯ ก็สามารถฝ่าฟันอุปสรรคได้เป็นอย่างดี และประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สำหรับอนาคตแล้ว ทิพยประกันภัย ยังคงให้ความสำคัญกับระบบการบริหารงานแบบสมัยใหม่ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยในปีนี้นี้บริษัทฯ มีนโยบายที่จะนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบเดิม เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานงานบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่อง และ

ไม่เพียงแต่จะยึดมั่นในความเป็นเลิศของมาตรฐานสูงสุดในธุรกิจประกันเท่านั้น แต่ทพพประกันภัยยังได้ตั้งปณิธานที่ร่วมกันยึดมั่นว่า

“ เราจะรับใช้สังคมและยกระดับการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและให้ความไว้วางใจทพพประกันภัยตลอดไป ”

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจรับประกันวินาศภัย (NON-LIFE INSURANCE) ดังต่อไปนี้

1. การประกันอัคคีภัย

เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหายจากไฟไหม้ ฟ้าผ่า การระเบิดที่เกิดจากแก๊สที่ใช้ในครัวเรือนเพื่อการอยู่อาศัย ยานพาหนะ อากาศยาน หรือวัตถุที่ตกจากอากาศยาน และภัยเนื่องจากน้ำที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เช่น สิ่งปลูกสร้าง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องจักร และสต็อกสินค้าที่อยู่ในสิ่งปลูกสร้างนั้น

2. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

- การประกันภัยสินค้า (MARINE CARGO INSURANCE) เป็นการให้ความคุ้มครองความสูญเสียชีวิตหรือความเสียหายของสินค้า ที่เกิดจากอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดในช่วงระหว่างการขนส่งทั้งทางบก ทางทะเล ทางอากาศ และการขนส่งทางพัสดุไปรษณีย์ ซึ่งอาจเกิดจากอัคคีภัย การระเบิด และการชนกันของยานพาหนะ ฯลฯ

- การประกันภัยตัวเรือ (MARINE HULL INSURANCE) เป็นการให้ความคุ้มครองความสูญเสียชีวิตหรือความเสียหายของตัวเรือ เครื่องจักร และอุปกรณ์เดินเรือต่างๆ ที่เกิดจากคลื่นลมแรง เรือเกยตื้น เรือจม ฯลฯ

3. การประกันภัยรถยนต์

เป็นการคุ้มครองความเสียหายอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางรถยนต์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ประกันภัยประเภท1 ให้ความคุ้มครองการบาดเจ็บแก่ร่างกาย ชีวิต และความเสียหายแก่ทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และผู้เอาประกันภัย รวมถึงความคุ้มครองความเสียหายต่อตัวรถยนต์ที่เอาประกันภัยด้วย เช่น การชนกัน รถหาย ไฟไหม้ ฯลฯ

ประกันภัยประเภท3 ให้ความคุ้มครองเฉพาะการบาดเจ็บต่อร่างกาย ชีวิต และความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอกเท่านั้น

- การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่มีผลบังคับใช้สำหรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยจะชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ประสบภัยกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะหรือทุพพลภาพ ตามวงเงินที่ระบุในพระราชบัญญัติ

4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

เป็นการประกันความเสียหายที่เกิดกับบุคคล หรือทรัพย์สิน และความรับผิดชอบตามกฎหมายประเภทอื่น นอกเหนือจากประกัน 3 ประเภทที่กล่าวมาข้างต้น เช่น การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล , การประกันอุบัติเหตุการเดินทาง , ขนส่งเงิน , โจรกรรม , เครื่องบิน , ปิโตรเคมีและพลังงาน , ประกันสุขภาพ , ประกันภัยความรับผิดชอบต่อสาธารณะ, ประกันภัยความซื่อสัตย์, การประกันภัยสำหรับผู้เล่นกอล์ฟ, การประกันภัยเครื่องจักร, ประกันภัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ , ประกันเสียงภัยทุกชนิด ฯลฯ

ธุรกิจการลงทุน

บริษัทฯ สามารถประกอบธุรกิจการลงทุน ได้ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ภายใต้การควบคุมของกรมประกันภัย โดยนำเงินส่วนที่เหลือจากธุรกิจประกันภัยไปลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การฝากเงินกับสถาบันการเงิน , ตั๋วสัญญาใช้เงิน , พันธบัตรรัฐบาล และเงินลงทุนในหลักทรัพย์ทั้งระยะสั้น และระยะยาว เป็นต้น.

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไตรรงค์ ครุฑเวช (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจ “ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยภูมิหลัง และปัจจัยการรับรู้ และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจ คือ

- การทำประกันอัคคีภัยในปัจจุบัน พบว่าผู้ได้ทำประกันอัคคีภัยในปัจจุบันมีความตั้งใจทำประกันอัคคีภัยมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ทำประกันอัคคีภัย
- ความสนใจข่าวสารการเกิดอุบัติเหตุเพลิงไหม้ พบว่า ผู้มีความสนใจข่าวสารการเกิดเพลิงไหม้จะมีความตั้งใจทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจมากกว่า
- ความกลัวต่อการเกิดอุบัติเหตุเพลิงไหม้ พบว่า ผู้มีระดับความกลัวสูง จะมีความตั้งใจทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจมากกว่า
- ทศนคติต่อการประกันอัคคีภัย พบว่า ผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการประกันอัคคีภัยจะมีความตั้งใจทำประกันอัคคีภัยมากกว่า

บุญเกิด จิระปัทมะ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจประกันอัคคีภัยโดยไม่ผ่านคนกลาง ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้เอาประกันภัยกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์เกิดเพลิงไหม้ ได้รับการบริการจากบริษัทประกันภัยในระดับที่ดี และมากกว่าครึ่งหนึ่งมีประสบการณ์ในการทำประกันภัยโดยไม่ผ่านคนกลาง ผลจากการศึกษาผู้เอาประกันภัยส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.9 เป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง ลักษณะการตัดสินใจจะไม่ทันที่ แต่จะสอบถามข้อมูลจากหลาย ๆ บริษัท ปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันอัคคีภัยโดยไม่ผ่านคนกลาง

2. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เอาประกันอัคคีภัย พบว่า ร้อยละ 64.07 มีรูปแบบการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล ส่วนลักษณะการตัดสินใจ ร้อยละ 48.5 มีลักษณะการตัดสินใจแบบทันทีโดยลำพัง และร้อยละ 50.2 มีลักษณะการตัดสินใจแบบลังเลโดยปรึกษาคณะอื่นก่อนเสมอ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับการทำประกันอัคคีภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ คือ การบริการของบริษัท ทั้งก่อนและหลังการขาย ความมั่นคง ชื่อเสียงทางบริษัท ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขกรมธรรม์ ระดับราคาเบี้ยประกันภัย โดยระดับราคาเบี้ยประกันภัยที่ถูกลงที่สุด มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ในส่วนของทางภาครัฐ ควรจะหาความร่วมมือจากเอกชนในการ

4.1.1 โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทำประกันภัยเพิ่มขึ้น

4.1.2 ส่งเสริมและเพิ่มการจูงใจในการทำประกันภัยเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยลดภาระของภาครัฐ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย

4.1.3 การให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อให้เข้าใจหลักของการประกันภัย เงื่อนไขกรมธรรม์ที่สำคัญ เพื่อช่วยลดคดีพิพาทระหว่างผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัย อันมีผลกระทบโดยตรงต่อระดับความเชื่อถือทางธุรกิจประกันภัย

4.2 ในส่วนของบริษัทประกันภัย ควรจะได้ปรับปรุงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจทำประกันอัคคีภัย ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

4.2.1 พัฒนาการให้บริการทั้งก่อนการขาย และ หลังการขาย รวมถึงความมั่นคง ชื่อเสียงของบริษัท ฯ เพื่อเพิ่มระดับความเชื่อถือแก่ประชาชน

4.2.2 พัฒนาเจ้าหน้าที่ของบริษัท ฯ และตัวแทน นายหน้าประกันภัย ให้มีความรู้ อย่างแท้จริง สามารถให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยประกอบการตัดสินใจ

4.3 ในส่วนของตัวแทน – นายหน้าประกันภัย ความเกรงใจกัน ความรู้จักกัน มิได้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจของผู้เอาประกันภัย ตัวแทน – นายหน้า จึงควรจะได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความเป็นมืออาชีพเพิ่มขึ้น

สมศักดิ์ ยมะสมิต (2532 : 164 – 165) ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาเติบโตของธุรกิจประกันภัย ซึ่งสรุปได้ว่า ปัญหาในการพัฒนาเติบโตของธุรกิจ ในประเทศไทย อาจแยกได้เป็น 3 ประการใหญ่ ๆ ซึ่งมีผลกระทบและส่งผลต่อกันและกัน คือ

1. ประชาชนขาดความเชื่อถือ ศรัทธาในธุรกิจประกันภัย
2. ปัญหาของตัวบริษัทประกันภัยเอง และการดำเนินงาน
3. การพึงพิงการเอาประกันภัยต่อกับ ต่างประเทศสูงเกินไป

ชวลิต ชุตินจ (2540) ศึกษาเรื่อง “ ผลกระทบของการเปิดเสรีด้านการค้าบริการ ต่อธุรกิจประกันวินาศภัยไทย ” จากการศึกษาพบว่านโยบายการเปิดเสรีธุรกิจประกันวินาศภัยตามข้อตกลงการเปิดเสรีการค้าบริการ (GATTs) ทำให้มีการแข่งขันสูงมาก และจะก่อให้เกิดผลกระทบที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบต่อบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย
2. ผลกระทบต่อผู้ประกอบการ
3. ผลกระทบต่อตัวแทนนายหน้า
4. ผลกระทบต่อการจ้างงาน
5. ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ประเทือง คำภานันท์ (2542 :115 – 120) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อบัตรประกันสุขภาพของประชาชน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความพึงพอใจต่อความสนใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับการซื้อบัตรประกันสุขภาพ และยังพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อบัตรประกันสุขภาพ ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุน เช่น การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพ จากแหล่งข้อมูลข่าวสาร จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุข ผู้นำหมู่บ้าน และ กรรมการหมู่บ้าน

สมจิตต์ มารัตนชัย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงของการเลือกใช้บริการประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท รัตนโกสินทร์ประกันภัย จำกัด พบว่า การที่กรรมการประกันภัยสั่งปิดกิจการชั่วคราว เนื่องจากได้รับการร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัย ในการเรียกร้องค่าเสียหายและการที่ผู้ช่อมรยณต์ได้รับลูกคำที่ทำประกันภัยไว้กับทางบริษัท ฯ เนื่องจาก ติดค้างค่าช่อมรยณต์กับทางอยู่จำนวนมาก ทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความเดือดร้อน กรรมการประกันภัยจึงได้ทำการตรวจสอบฐานะของบริษัท พบว่ามีปัญหาขาดสภาพคล่อง การเสนอแผนฟื้นฟูของ บริษัท รัตนโกสินทร์ประกันภัย จำกัด เมื่อพิจารณาดู ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เห็นได้ชัดว่ามีความชัดเจนและความเป็นไปได้น้อย กรรมการประกันภัยจึงมีคำสั่งปิดกิจการเป็นการถาวร เมื่อต้นเดือน พฤษภาคม 2541

จากการศึกษากรณีดังกล่าว ควรที่ทางราชการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันวินาศภัย ควรให้ความสนใจ ในการควบคุมและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งมีระบบเตือนภัยและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นคง และสร้างความเชื่อถือให้กับประชาชน และให้ประชาชนได้มีทางเลือกมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ : สำหรับลูกคำในการเลือกใช้บริการประกันภัย จำเป็นจะต้องสนใจข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัย ชนิดของประกันภัยที่สนใจในเรื่อง ความคุ้มครอง หรือภัยที่กำลังเผชิญ เป็นอันดับแรก รองมาคือ ค่าเบี้ยประกันภัย ซึ่งที่ปฏิบัติกันมามักจะให้ความสำคัญกับค่าเบี้ยประกันภัยและส่วนลดต่าง ๆ มาก ซึ่งถือเป็นข้อผิดพลาดในการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งจะนำไปสู่ข้อโต้แย้ง เมื่อมีการเรียกร้องค่าเสียหายเกิดขึ้น ปัจจัยในการพิจารณาบริษัทประกันภัยในแง่ประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนี้คือ

1. ฐานะการเงินของบริษัท
2. การจัดประกันภัยต่อหรือประกันภัยช่วง
3. กรมธรรม์ที่บริษัทนั้น ๆ ขายออกมา ความคุ้มครองและเงื่อนไข
4. การเรียกร้องหรือการชดใช้ค่าเสียหาย ต้องมีความยุติธรรม รวดเร็ว
5. การรับประกันภัยทุกชนิด ไม่ใช่บริการแต่กรมธรรม์อัคคีภัยหรือรถยนต์เป็นต้น

ความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อของบริษัทประกันภัย หากเกิดภัยขึ้นจะได้รับการ

ชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนความรวดเร็วในการบริการ แต่อย่างไรก็ตามหากทำผิดเงื่อนไขแล้ว บริษัทประกันภัยย่อมปฏิเสธการชดใช้ จากการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางและเครื่องชี้แนะอย่างหนึ่งในการบริหารงานสำหรับบริษัท ประกันภัย และลูกค้าในการเลือกใช้บริการของบริษัทประกันภัยใด เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกรณี บริษัท รัตนโกสินทร์ประกันภัย จำกัด

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการวิจัย ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory) กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น 5 ขั้นตอน เรียงลำดับความสำคัญ หรือ จำเป็นมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด สำหรับการทำความเข้าใจ อคติภัย อาจหมายถึง ลำดับขั้นตามความต้องการขั้นที่ 2 นั่นคือ การต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs) เมื่อความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีความสำคัญต่อจาก ความต้องการทางกายภาพ และในบางครั้งอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ การประกันอุบัติเหตุจึงเป็นการป้องกันทรัพย์สิน บ้านเรือน ที่อยู่อาศัย ไม่ให้เกิดการเสียหาย เป็นการบรรเทาความสูญเสีย ที่จะเกิดขึ้นไวล่วงหน้า ฉะนั้นการประกันอุบัติเหตุ ก็เป็นวิธีการหนึ่ง ที่สนองความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการขั้นที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัยนั่นเอง

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Philip Kotler ที่กล่าวว่าระดับของความพอใจ สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก ดังนั้นหากบริษัทต้องการที่จะให้ลูกค้าเกิดความพอใจมาก จะต้องทราบถึงระดับความ พึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อบริษัท ในปัจจุบัน เพื่อนำมาสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น จะต้องทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง

3. จากผลการวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจะนำงานวิจัยของ ไตรรักษ์ ครุฑเวช และบุญเกิด จิระปัทมะ มาศึกษา ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจทำประกันภัย คือ ผู้เอาประกันภัยมีความต้องการความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง มีความกลัวต่อการเกิดอุบัติเหตุเพลิงไหม้ และผลงานวิจัยของสมจิตต์ มารัตนชัย ซึ่งพบว่า ปัจจัยในการพิจารณาบริษัทประกันภัย ในแง่ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่ ฐานะการเงินของบริษัท การจัดประกันภัยต่อ หรือประกันภัยช่วง กรมธรรม์ ความคุ้มครอง เงื่อนไขต่าง ๆ การเรียกร้องค่าเสียหาย ต้องมีความรวดเร็ว ยุติธรรม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัย มีวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
 1. การออกแบบเครื่องมือสำรวจ
 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 3. การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล
 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยกับ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และมีที่อยู่ติดต่อดำเนินการที่ตั้งทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล จำนวน 450,854 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 (ศูนย์ออกกรมธรรม์ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน))

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

พิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัยกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ที่ทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจและเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้นโดยตรง ไม่ได้ติดภาระจำนองกู้ธนาคารหรือ สถาบันการเงินที่บังคับให้ทำประกันภัย โดยใช้ตารางสำเร็จรูปเกี่ยวกับประชากรของ TARO YAMANE ที่จัดทำขึ้น โดยสำนักวิจัยแผนกฟิสิกส์และ ชุมชนนิวยอร์ก (Yamane, Taro . 1973) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความสำคัญ 0.05 ที่ประชากรมากกว่า 100,000 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 คน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284) และเลือกตัวอย่างตามความสะดวก

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (CONVENIENC SAMPLING) โดยจะคัดเลือกตัวอย่างจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาติดต่อใช้บริการประกันอัคคีภัยของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการประกันอัคคีภัยกับ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพ และ สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัยที่ตั้งไว้
2. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถาม ให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ รายได้ต่อเดือน , ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย, ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย และสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย เป็นแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 8 ข้อ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ระดับอาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน
6. ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย
7. ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย
8. สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 5 ข้อ แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก ตามลำดับความพึงพอใจ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากน้อย ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม
2. สำนวความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยสัมภาษณ์พนักงาน บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่จัดทำประกันอัคคีภัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มต้น จากกลุ่มตัวอย่าง โดยการออกแบบสอบถามเบื้องต้น จำนวน 100 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า ที่ใช้บริการประกันอัคคีภัย กับ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำหรับนำมาปรับให้สอดคล้องกับการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมความมุ่งหมายและนิยามศัพท์เฉพาะ
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปขอรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือได้ เพื่อเป็นไปตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่ต้องการ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ ผศ. สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ รัชญา ประดิษฐ์สุวรรณ และ อาจารย์สิริฐากร ชูทรัพย์ ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา และนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการประกันอัคคีภัยกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 100 คน เพื่อนำผลไปหาความ เชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - COEFFICIENT) ของครอนบัท (CRONBACH) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.9126
7. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาต บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ในระหว่างเดือน มีนาคม 2546 นี้

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแปลงข้อมูลเข้ารหัส เพื่อทำการประมวลผล และ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS/PC โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัย ประเภทของสัญญาคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย และสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย โดยวิธีการหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย การให้คะแนนคำตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจได้ใช้มาตรส่วนประมาณค่า ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยการแบ่งระดับคะแนนความพึงพอใจ (คิริชัย กาญจนวาสี และคณะ . : 105) แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

4.50 - 5.50	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

2. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t - test เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม และ ใช้ F - test เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ ใช้สูตร

$$P = \frac{f (100)}{N}$$

เมื่อ	P	แทน ร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน ความถี่หรือจำนวนที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2541 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N (N - 1)}}$$

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (RELIABILITY OF TEST)

โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - COEFFICIENT) ของครอนบาค (CRONBACH)
(พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 125 – 126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ t-test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มประชากร กลุ่ม 1 (σ_1^2) กลุ่ม 2 (σ_2^2)

ถ้าพบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

กำหนดให้ค่าความอิสระ (DEGREE OF FREEDOM : df) = $N_1 + N_2 - 2$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

กำหนดให้ค่าความอิสระ (DEGREE OF FREEDOM : df) = N - 1

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ค่า ANOVA (ONE - WAY ANALYSIS OF VARIANCE) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ โดยใช้ F-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	การแจกแจงที่ใช้พิจารณา f Distribution
	MS_b	แทน	ค่า mean square between group
	MS_w	cmo	ค่า mean square within - group

กำหนดให้ค่าความอิสระ (Degree of freedom :df) ระหว่างกลุ่ม = K - 1
ภายในกลุ่ม = n - K รวมทั้งหมด = n - 1

และทดสอบนัยสำคัญ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม จะใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (MUTIPLE COMPARISONS) ด้วยวิธี LSD หรือ FISHER ' LEAST - SIGNIFICANT DIFFERENCE (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 161)

$$LSD = t_{1 - \frac{\alpha}{2}} ; n-k \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad \text{โดยที่} \quad \sum_{i=1}^k n_i = n$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \text{ จะทำให้ } LSD : t_{1 - \frac{\alpha}{2}} ; n-k \sqrt{\frac{2 MSE}{n_i}}$$

เมื่อ α แทนระดับนัยสำคัญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 3 ตอน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ผู้บริโภครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น / ค่านัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F – test)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการ ประเภทของสัญญาคุ้มครอง และสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการ ประเภทของสัญญาคุ้มครอง และสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	207	51.80
หญิง	193	48.30
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	35	8.80
25 – 34 ปี	149	37.30
35– 44 ปี	88	22.00
45 – 55 ปี	74	18.50
56 ปีขึ้นไป	54	13.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	103	25.80
ปริญญาตรี	204	51.00
สูงกว่าปริญญาตรี	93	23.0
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ	51	13.50
รัฐวิสาหกิจ	112	28.00
บริษัท/ร้านค้า/เอกชน	67	16.80
ประกอบอาชีพส่วนตัว	85	21.30
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	82	20.50
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับรายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	34	8.50
10,001 - 20,000 บาท	149	37.30
20,001 - 30,000 บาท	71	17.80
มากกว่า 30,000 บาท	146	36.50
รวม	400	100.00
6.ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 ปี	24	6.00
1 – 2 ปี	142	35.50
มากกว่า 2 – 3 ปี	73	18.30
มากกว่า 3 – 4 ปี	37	8.30
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	124	31.00
รวม	400	100.00
7. ประเภทของสัญญาคุ้มครอง		
สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุดปีต่อปี	254	63.50
สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด 2 ปี	40	10.00
สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด 3 ปี	106	26.50
รวม	400	100.00
8.สิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย		
สิ่งปลูกสร้าง อาคารที่อยู่อาศัย	199	49.80
ทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัย	47	11.80
สิ่งปลูกสร้าง และทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัย	154	38.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ใช้บริการประกันมาเป็นเวลา 1-2 ปี โดยเลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองแบบสัญญาคุ้มครองสิ้นสุดปีต่อปี ส่วนใหญ่ต้องการทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกรวมทุกด้าน รายด้าน และ รายข้อโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 2-13

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมทุกด้านและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย	3.03	0.84	ปานกลาง
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	2.89	1.38	ปานกลาง
3.ด้านสถานที่	3.10	0.89	ปานกลาง
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	3.83	1.10	มาก
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	2.35	1.05	น้อย
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	3.13	0.91	ปานกลาง
7.ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์	3.85	1.12	มาก
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	2.72	1.21	ปานกลาง
9.ด้านสินไหม สำรองที่เกิดเหตุ	2.60	1.12	ปานกลาง
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	3.82	0.99	มาก
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	3.01	0.80	ปานกลาง
รวม	3.12	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการด้านการขาย , ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ และด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยและรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์			
ประกันอัคคีภัย	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. รูปแบบของกรมธรรม์ มีความชัดเจน	3.32	1.14	ปานกลาง
2. สัญญาเอาประกันอัคคีภัย อ่านเข้าใจง่าย	3.14	1.13	ปานกลาง
3. ความถูกต้องของกรมธรรม์	3.10	1.05	ปานกลาง
4. ผลประโยชน์ของกรมธรรม์ ครอบคลุมสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ครบถ้วน	3.05	1.29	ปานกลาง
5. ข้อความในกรมธรรม์มีสาระเข้าใจง่าย	2.77	1.24	ปานกลาง
6. สัญญาเอาประกันอัคคีภัยสมเหตุสมผล	2.83	1.26	ปานกลาง
รวม	3.03	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านอัตราค่าเบี้ยประกันและรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน			
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. อัตราค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยของบริษัทมีความเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ	3.49	1.08	มาก
2. ค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น ๆ	2.66	1.26	ปานกลาง
3. การมอบส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	2.53	1.40	น้อย
รวม	2.89	1.38	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริโภคมมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น ผู้บริโภคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอัตราค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยของบริษัทมีความเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ ผู้บริโภคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการมอบส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ผู้บริโภคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสถานที่และรายข้อ

ความพึงพอใจด้านสถานที่	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ	3.08	0.84	ปานกลาง
2. สถานที่สะอาดเรียบร้อย ง่าย	3.39	0.77	ปานกลาง
3.การแบ่งหน่วยงานแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ	3.67	0.81	มาก
4.สถานที่จัดไว้สำหรับรับรองผู้ให้บริการเพียงพอ	3.25	0.77	ปานกลาง
5. มีป้ายบอกฝ่ายต่าง ๆ ชัดเจน	2.66	1.26	ปานกลาง
6. ห้องน้ำมีพอเพียงให้บริการ	3.57	0.52	มาก
7.มีการจัดแม่บ้านดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำตลอดเวลา	2.08	1.50	น้อย
รวม	3.10	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแบ่งหน่วยงานแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และห้องน้ำมีพอเพียงให้บริการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการจัดแม่บ้านดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำตลอดเวลาผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการให้บริการด้านการขายและรายข้อ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการขาย	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานขายมีความเตรียมพร้อมในการอธิบายเงื่อนไขกรมธรรม์ก่อนให้บริการประกันอัคคีภัย	3.96	0.58	มาก
2. พนักงานขายมีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.96	0.55	มาก
3.ความรวดเร็วในการเสนอราคาค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยของพนักงานขาย	3.80	0.59	มาก
4.พนักงานขายให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	3.61	0.60	มาก
รวม	3.83	1.10	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการให้บริการด้านการขาย โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการจัดทำกรมธรรม์ประกัน อัคคีภัยและรายข้อ

ความพึงพอใจด้านการจัดทำกรมธรรม์			
ประกันอัคคีภัย	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการจัดทำกรมธรรม์	2.27	0.69	น้อย
2. ความรวดเร็วในการจัดส่งกรมธรรม์	3.46	0.60	ปานกลาง
3.การจัดส่งกรมธรรม์ถูกต้องตามที่ผู้ให้บริการกำหนด	1.34	0.71	น้อย
รวม	2.35	1.05	น้อย

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการจัดทำกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการจัดส่งกรมธรรม์ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระยะเวลาในการจัดทำ กรมธรรม์ และการจัดส่งกรมธรรม์ถูกต้องตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกันและ รายข้อ

ความพึงพอใจด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน			
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน	3.13	0.84	ปานกลาง
2. มารยาทและความสุภาพของพนักงานฝ่ายเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน	1.80	0.90	น้อย
3.การคำนวณค่าเบี้ยประกันภัยถูกต้อง	3.51	0.60	มาก
4.ค่าเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐาน	3.42	0.74	ปานกลาง
5.ความตรงต่อเวลาในการนัดหมายเพื่อเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน	3.83	0.77	มาก
รวม	3.13	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน และค่าเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐาน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการคำนวณค่าเบี้ยประกันภัยถูกต้อง และความตรงต่อเวลาในการนัดหมายเพื่อเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับมารยาทและความสุภาพของพนักงานฝ่ายเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์และรายข้อ

ความพึงพอใจด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์	$\bar{x}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. การส่งเอกสารเตือนต่ออายุกรมธรรม์ให้ทราบก่อนหมดอายุสัญญา 1 เดือน	3.84	0.81	มาก
2. ความรวดเร็วในการติดตามและติดต่อผู้ใช้บริการก่อนต่ออายุสัญญา	3.69	0.68	มาก
3. การตรงต่อเวลาในการบริการเตือนต่ออายุสัญญา	4.02	0.83	มาก
รวม	3.85	1.12	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสินไหมรับแจ้งเหตุ และรายข้อ

ความพึงพอใจด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	4.02	0.76	มาก
2. บริการรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็ว	2.44	1.29	น้อย
3. พนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและสุภาพ	2.74	1.26	ปานกลาง
4. พนักงานสามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจน	3.15	1.19	ปานกลาง
5. พนักงานให้คำแนะนำน่าเชื่อถือ	3.39	0.98	ปานกลาง
6. การประสานงานกันของพนักงานเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ	3.34	1.09	ปานกลาง
รวม	2.72	1.24	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็ว ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุและรายข้อ

ความพึงพอใจด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. การแนะนำตนของพนักงาน และแสดงหลักฐานให้ผู้ให้บริการทราบก่อนดำเนินการสำรวจความเสียหาย	3.54	0.60	มาก
2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	2.96	1.06	ปานกลาง
3. พนักงานพูดจาสุภาพมีมารยาท	2.65	1.27	ปานกลาง
4. การเป็นตัวแทนในการเจรจาที่ดีของพนักงาน	3.73	0.55	มาก
5. การสามารถพิทักษ์ผลประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการได้	2.83	0.91	ปานกลาง
6. พนักงานสามารถประเมินราคาความเสียหายได้อย่างยุติธรรม	2.58	1.09	ปานกลาง
รวม	2.60	1.12	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแนะนำตนของพนักงาน และแสดงหลักฐานให้ผู้ให้บริการทราบก่อนดำเนินการสำรวจความเสียหาย และการเป็นตัวแทนในการเจรจาที่ดีของพนักงาน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และรายข้อ

ความพึงพอใจด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	$\bar{x}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการชี้แจงเงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของพนักงาน	3.68	0.56	มาก
2. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตาม เงื่อนไขของกรมธรรม์	3.80	0.59	มาก
3. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตามนัดหมาย	3.61	0.63	มาก
4.การจ่ายค่าสินไหมทดแทนรวดเร็วเมื่อเอกสารครบถ้วน	3.80	0.63	มาก
5.การอำนวยความสะดวกในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน	3.88	0.64	มาก
6. มีความยุติธรรมในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน	4.18	0.79	มาก
รวม	3.82	0.99	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการรับรู้ข่าวสารและรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านการรับรู้ข่าวสาร	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ	3.64	0.69	มาก
2. ความชัดเจนในการแนะนำผลประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ	2.96	1.06	ปานกลาง
3. การบริการข้อมูลข่าวสารของบริษัท	2.97	0.54	ปานกลาง
4. การบริการพิเศษแบบใหม่ ๆ ของบริษัท	2.30	1.41	น้อย
5. ความสม่ำเสมอในการบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับบริษัทให้แก่ผู้ให้บริการ	3.62	1.05	มาก
6. การรับรู้การดำเนินงานของบริษัทจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.60	0.63	น้อย
รวม	3.01	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการรับรู้ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ และความสม่ำเสมอในการบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับบริษัทให้แก่ผู้ให้บริการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริการพิเศษแบบใหม่ ๆ ของบริษัท และการรับรู้การดำเนินงานของบริษัทจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพย ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัย ประเภทของ สัญญาการคุ้มครอง และสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย ปรากฏผลดังตาราง 14 - 44

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจใน การให้บริการประกันอัคคีภัย	ชาย (N= 207)		หญิง (N=193)		t	Prob.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย	2.26	3.11	2.22	3.38	1.47	0.142
2. ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	1.21	1.57	1.22	1.93	-0.30	0.762
3. ด้านสถานที่	2.60	2.77	2.50	2.68	3.44**	0.001
4. ด้านการให้บริการด้านการขาย	1.51	1.70	1.54	2.02	-1.86	0.063
5. ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	1.05	1.21	1.04	1.41	1.08	0.277
6. ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	1.85	2.31	1.76	2.36	3.47**	0.001
7. ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์	1.17	2.08	1.12	1.86	2.51*	0.012
8. ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	2.30	2.77	2.21	2.83	3.16**	0.002
9. ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	2.22	2.27	2.16	2.45	2.70**	0.007
10. ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	2.29	2.84	2.28	2.65	0.43	0.665
11. ด้านการรับรู้ข่าวสาร	1.88	2.32	1.80	2.17	3.70**	0.000
รวม	1.84	2.78	1.80	2.70	3.01**	0.043

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริโภคที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในการเตือนต่ออายุ กรมธรรม์ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสถานที่, ด้าน การเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตก ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	178.80	44.70	4.370**	0.002
	ภายในกลุ่ม	395	4040.70	10.23		
	รวม	399	1219.51			
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	4	78.78	19.69	6.760**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	1150.77	2.91		
	รวม	399	1229.56			
3.ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	206.64	51.66	7.141**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	2657.66	7.23		
	รวม	399	3064.31			
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	ระหว่างกลุ่ม	4	32.80	8.20	2.376	0.051
	ภายในกลุ่ม	395	1363.13	3.45		
	รวม	399	1395.93			
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	41.13	10.28	6.283**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	646.50	1.63		
	รวม	399	687.64			
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	4	168.25	42.06	7.992**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	2078.90	5.26		
	รวม	399	2247.16			
7.ด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์	ระหว่างกลุ่ม	4	74.59	18.64	4.869**	0.001
	ภายในกลุ่ม	395	1512.68	3.83		
	รวม	399	1587.27			
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	4	94.33	23.58	2.998*	0.019
	ภายในกลุ่ม	395	3107.41	7.86		
	รวม	399	3201.75			
9.ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	4	246.43	61.60	12.050**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	2019.46	5.11		
	รวม	399	2265.89			

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	ระหว่างกลุ่ม	4	237.90	59.47	8.440**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	2783.53	7.04		
	รวม	399	3021.43			
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	130.97	32.74	6.593**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	1961.70	4.96		
	รวม	399	2092.67			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	7501.86	1875.46	7.260**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	102038.91	258.32		
	รวม	399	109540.77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ,ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน,ด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย,ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน,ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ ,ด้านสินไหม สำรองที่เกิดเหตุ ,ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร ผู้บริโภคมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านการให้บริการด้านการขาย ผู้บริโภคมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตาราง 16 - 26

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัครภัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ ลักษณะ กรมธรรม์	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		2.74	2.20	2.21	2.27	2.40
ต่ำกว่า 25 ปี	2.74	-	0.35	0.45	1.01	2.25**
25 – 35 ปี	2.20		-	0.92	0.66	1.90**
36 – 45 ปี	2.21			-	0.56	1.80**
46 – 55 ปี	2.27				-	1.24*
56 ปีขึ้นไป	2.40					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย มากกว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี - 55 ปี ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัครภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ อัตราค่า เบี้ย ประกัน	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		1.30	1.16	1.22	1.24	1.25
ต่ำกว่า 25 ปี	1.30	-	1.40**	0.84*	0.61	0.54
25 – 35 ปี	1.16		-	0.55*	0.78**	0.85**
36 – 45 ปี	1.22			-	0.23	0.29
46 – 55 ปี	1.24				-	6.40
56 ปีขึ้นไป	1.25					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 – 35 ปี , ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 56 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสถานที่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ สถานที่	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		2.42	2.51	2.53	2.62	2.68
ต่ำกว่า 25 ปี	2.42	-	0.88	1.11*	1.93**	2.58**
25 – 35 ปี	2.51		-	0.22	1.04**	1.70**
36 – 45 ปี	2.53			-	0.81	1.47**
46 – 55 ปี	2.62				-	0.65
56 ปีขึ้นไป	2.68					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 -56 ปีขึ้นไป, ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 56 ปีขึ้นไป และผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป สำหรับ ผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 -45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย ในด้านการจัดทำกรมธรรม์
อัครภัยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ การจัดทำ กรมธรรม์	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		1.01	1.03	1.03	1.09	1.10
ต่ำกว่า 25 ปี	1.01	-	0.13	0.21	0.73**	0.92**
25 – 35 ปี	1.03		-	7.76	0.59**	0.78**
36 – 45 ปี	1.03			-	0.51*	0.70**
46 – 55 ปี	1.09				-	0.18
56 ปีขึ้นไป	1.10					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย ในด้านการจัดทำกรมธรรม์อัครภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 – 56 ปีขึ้นไป, ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 – 56 ปีขึ้นไป และผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัครภัย ในด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน
เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ การเก็บค่า เบี้ยประกัน	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		1.80	1.75	1.78	1.91	1.88
ต่ำกว่า 25 ปี	1.80	-	0.55	0.21	1.06*	0.81
25 – 35 ปี	1.75		-	0.33	1.61**	1.36**
36 – 45 ปี	1.78			-	1.28**	1.02*
46 – 55 ปี	1.91				-	0.25
56 ปีขึ้นไป	1.88					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 – 56 ปี และผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 – 56 ปีขึ้นไปและผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการเดือนต่ออายุกรรมธรรม์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
การเดือนต่ออายุกรรมธรรม์		1.22	1.13	1.10	1.21	1.15
ต่ำกว่า 25 ปี	1.22	-	0.90*	1.16**	3.93	0.63
25 – 35 ปี	1.13		-	0.25	0.86**	0.27
36 – 45 ปี	1.10			-	1.12**	0.52
46 – 55 ปี	1.21				-	0.59
56 ปีขึ้นไป	1.15					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการเดือนต่ออายุกรรมธรรม์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 45 ปี , ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี และผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหมรับแจ้งเหตุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ สินไหม รับแจ้งเหตุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		2.17	2.22	2.28	2.33	2.26
ต่ำกว่า 25 ปี	2.17	-	0.53	1.18*	1.23*	1.65**
25 – 35 ปี	2.22		-	0.64	0.69	1.12*
36 – 45 ปี	2.28			-	4.82	0.47
46 – 55 ปี	2.33				-	0.42
56 ปีขึ้นไป	2.26					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บริโภคที่อายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ สินไหม สรรวจ ที่เกิดเหตุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		1.97	2.19	2.26	2.15	2.27
ต่ำกว่า 25 ปี	1.97	-	2.18**	2.84**	1.82**	2.95**
25 – 35 ปี	2.19		-	0.65*	0.36	0.76*
36 – 45 ปี	2.26			-	1.01**	0.10
46 – 55 ปี	2.15				-	1.12**
56 ปีขึ้นไป	2.27					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหมสำรวจที่เกิดเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปีขึ้นไป , ผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี และผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยน้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 45 ปี และผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$ สินไหม การจ่าย ค่าสินไหม	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		2.12	2.34	2.24	2.25	2.40
ต่ำกว่า 25 ปี	2.12	-	2.13**	1.12*	1.25*	2.80**
25 - 35 ปี	2.34		-	1.00**	0.87*	0.67
36 - 45 ปี	2.24			-	0.13	1.68**
46 - 55 ปี	2.25				-	1.55**
56 ปีขึ้นไป	2.40					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป , ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 45 ปี , ผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่า ผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป และผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกัน อัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 55 ปี และผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความ พึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน คู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการรับรู้ข่าวสาร เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
การรับรู้ข่าวสาร		1.76	1.85	1.78	1.85	1.95
ต่ำกว่า 25 ปี	1.76	-	0.97*	0.21	0.90	1.97**
25 – 35 ปี	1.85		-	0.75*	7.04	1.00**
36 – 45 ปี	1.78			-	0.68	1.75**
46 – 55 ปี	1.85				-	1.07**
56 ปีขึ้นไป	1.95					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 25 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 - 55 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี และผู้บริโภคที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 26

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	329.19	164.59	16.79**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	3890.31	9.79		
	รวม	399	4219.510			
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.11	1.62	0.392	0.854
	ภายในกลุ่ม	397	1.630.72	4.13		
	รวม	399	1638.84			
3.ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	45.102	22.55	2.96	0.053
	ภายในกลุ่ม	397	3019.20	7.60		
	รวม	399	3064.31			
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	50.03	25.01	7.37**	0.001
	ภายในกลุ่ม	397	1345.90	3.39		
	รวม	399	1395.93			
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.224	1.11	0.64	0.526
	ภายในกลุ่ม	397	685.41	1.72		
	รวม	399	687.64			
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	25.675	5.13	1.876	0.098
	ภายในกลุ่ม	397	1078.762	2.73		
	รวม	399	1104.438			
7.ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.48	2.24	0.56	0.570
	ภายในกลุ่ม	397	1582.79	3.98		
	รวม	399	1587.27			
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	2	46.01	23.00	2.89	0.056
	ภายในกลุ่ม	397	3155.72	7.94		
	รวม	399	3201.75			
9.ด้านสินไหม สำรองที่เกิดเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	2	17.96	3.593	0.500	0.776
	ภายในกลุ่ม	397	2830.83	7.185		
	รวม	399	2848.79			

ตาราง 26 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	ระหว่างกลุ่ม	2	19.83	4.96	1.80	0.127
	ภายในกลุ่ม	397	1084.59	2.74		
	รวม	399	1104.43			
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	57.30	28.65	5.58**	0.004
	ภายในกลุ่ม	397	2035.37	5.12		
	รวม	399	2092.67			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	2509.74	1254.87	4.65*	0.010
	ภายในกลุ่ม	397	107031.02	269.60		
	รวม	399	109540.77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 26 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านการให้บริการด้านการขาย และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านสินไหม สรรพที่เกิดขึ้น, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ และด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย แตกต่างกันอย่างไรบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตาราง 27 - 29

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของ
กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ คุณลักษณะของ กรมธรรม์ประกัน อัคคีภัย	ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.09	ปริญญาตรี 2.28	สูงกว่าปริญญาตรี 2.32
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.09	-	1.94**	2.28**
ปริญญาตรี	2.28		-	0.33
สูงกว่าปริญญาตรี	2.32			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 27 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการให้บริการด้านการขาย เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ การให้บริการ ด้านการขาย	ต่ำกว่าปริญญาตรี 1.57	ปริญญาตรี 1.49	สูงกว่าปริญญาตรี 1.55
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.57	-	0.77**	0.16
ปริญญาตรี	1.49		-	0.61**
สูงกว่าปริญญาตรี	1.55			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 28 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการให้บริการด้านการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ การรับรู้ข่าวสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.35	ปริญญาตรี 2.23	สูงกว่าปริญญาตรี 2.34
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.35	-	0.77**	0.166
ปริญญาตรี	2.23		-	0.61**
สูงกว่าปริญญาตรี	2.34			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 29 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	66.16	13.23	1.049	0.389
	ภายในกลุ่ม	395	4972.73	12.62		
	รวม	399	5038.89			
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	4	149.79	37.44	13.69**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	1079.76	2.73		
	รวม	399	1229.56			
3.ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	8.11	1.62	0.39	0.854
	ภายในกลุ่ม	395	1630.72	4.13		
	รวม	399	1638.84			

ตาราง 30 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	ระหว่างกลุ่ม	4	52.87	10.57	2.00	0.076
	ภายในกลุ่ม	395	2074.02	5.26		
	รวม	399	2126.89			
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	35.99	7.19	1.93	0.149
	ภายในกลุ่ม	395	1732.79	4.39		
	รวม	399	1768.79			
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	4	7.21	1.44	0.51	0.762
	ภายในกลุ่ม	395	1097.22	2.78		
	รวม	399	1104.43			
7.ด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์	ระหว่างกลุ่ม	4	30.26	6.05	1.54	0.174
	ภายในกลุ่ม	395	1539.48	3.90		
	รวม	399	1569.75			
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	4	40.54	10.135	1.919	0.106
	ภายในกลุ่ม	395	2086.35	5.282		
	รวม	399	2126.89			
9.ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	4	25.67	5.13	1.876	0.098
	ภายในกลุ่ม	395	1078.76	2.73		
	รวม	399	1104.43			
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	ระหว่างกลุ่ม	4	20.52	4.10	0.76	0.573
	ภายในกลุ่ม	395	2106.36	5.34		
	รวม	399	2126.89			
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	66.16	13.23	1.04	0.389
	ภายในกลุ่ม	395	4972.73	12.62		
	รวม	399	5038.89			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	8911.20	227.801	8.745**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	100629.57	254.758		
	รวม	399	109540.77			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 30 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านการให้บริการด้านการขาย,ด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน ,ด้านสินไหม สรรพที่เกิดขึ้นเหตุ , ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม ด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์ ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย แตกต่างกันในรายค่าใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายค่าโดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตาราง 31

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายค่า ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$ อัตราค่าเบี้ย ประกัน	รับราชการ 1.14	รัฐวิสาหกิจ 1.23	บริษัท/ร้านค้า/เอกชน 1.32
รับราชการ	1.14	-	0.94**	1.78**
รัฐวิสาหกิจ	1.23		-	0.84**
บริษัท/ร้านค้า/เอกชน	1.32			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 31 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท / ร้านค้า / เอกชน

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ระดับรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปราบกฎผลดังตาราง 32

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	23.289	5.82	1.48	0.205
	ภายในกลุ่ม	396	1546.46	3.91		
	รวม	399	1569.75			
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	149.79	37.44	13.69**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	1079.76	2.73		
	รวม	399	1229.56			
3.ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	17.967	3.593	0.500	0.776
	ภายในกลุ่ม	396	2830.831	7.185		
	รวม	399	2848.79			
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	ระหว่างกลุ่ม	3	7.217	1.443	0.518	0.762
	ภายในกลุ่ม	396	1097.220	2.785		
	รวม	399	1104.43			
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	35.993	7.19	1.637	0.149
	ภายในกลุ่ม	396	1732.79	4.39		
	รวม	399	1768.79			
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	52.87	10.57	2.00	0.076
	ภายในกลุ่ม	396	2074.02	5.26		
	รวม	399	2126.89			
7.ด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์	ระหว่างกลุ่ม	3	8.11	1.623	0.392	0.854
	ภายในกลุ่ม	396	1630.726	4.139		
	รวม	399	1638.840			
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	3	40.54	10.135	1.919	0.106
	ภายในกลุ่ม	396	2086.35	5.282		
	รวม	399	2126.89			
9.ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	3	53.623	10.725	0.180	0.970
	ภายในกลุ่ม	396	23479.16	59.592		
	รวม	399	23532.79			

ตาราง 32 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	ระหว่างกลุ่ม	3	23.28	5.82	1.48	0.205
	ภายในกลุ่ม	396	1546.46	3.91		
	รวม	399	1569.75			
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	31.336	7.834	1.098	0.357
	ภายในกลุ่ม	396	2817.461	7.133		
	รวม	399	2848.79			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	17854.98	5951.66	25.70**	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	91685.79	231.53		
	รวม	399	109540.77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 32 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ,ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตาราง 33

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็น รายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$ อัตราค่าเบี้ย ประกัน	ไม่เกิน 10,000 บาท 1.25	10,001 – 20,000 บาท 1.17	20,001 – 30,000 บาท 1.19	มากกว่า 30,000 บาท 1.26
ไม่เกิน 10,000 บาท	1.25	-	0.77*	0.62	8.94
10,001 – 20,000 บาท	1.17		-	0.14	0.86**
20,001 – 30,000 บาท	1.19			-	0.71**
มากกว่า 30,000 บาท	1.26				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 33 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท สำหรับผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 34

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	488.37	122.09	12.925**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	3731.14	9.44		
	รวม	395	4219.51			
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	4	124.49	31.12	11.12**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	1105.07	2.79		
	รวม	395	1229.56			
3.ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	109.24	27.31	2.18	0.070
	ภายในกลุ่ม	395	4929.65	12.48		
	รวม	395	5038.89			
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	ระหว่างกลุ่ม	4	85.21	21.30	6.42**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	1310.72	3.31		
	รวม	395	1395.93			
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	10.40	2.60	0.631	0.641
	ภายในกลุ่ม	395	1628.44	4.12		
	รวม	395	1638.84			
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	4	31.33	7.834	1.098	0.357
	ภายในกลุ่ม	395	2817.46	7.133		
	รวม	395	2848.79			
7.ด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์	ระหว่างกลุ่ม	4	30.26	6.053	1.549	0.174
	ภายในกลุ่ม	395	1539.48	3.907		
	รวม	395	1569.75			
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	4	52.87	10.575	2.00	0.076
	ภายในกลุ่ม	395	2074.02	5.26		
	รวม	395	2126.89			
9.ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	4	35.99	7.19	1.63	0.149
	ภายในกลุ่ม	395	1732.79	4.39		
	รวม	395	1768.79			
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	ระหว่างกลุ่ม	4	66.16	13.23	1.04	0.389
	ภายในกลุ่ม	395	4972.73	12.62		
	รวม	395	5038.89			

ตาราง 34 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	4	25.67	5.135	1.876	0.098
	ภายในกลุ่ม	395	1078.76	2.738		
	รวม	395	1104.43			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	9994.14	2498.53	9.914**	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	99546.62	252.01		
	รวม	395	109540.77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 34 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านการให้บริการด้านการขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่า สินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตาราง 35 – 37

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของ
กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกัน
อัคคีภัย

ระยะเวลาในการเป็น ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$ คุณลักษณะ ของกรมธรรม์	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	มากกว่า 2 – 3 ปี	มากกว่า 3 – 4 ปี	มากกว่า 4 ปีขึ้นไป
		2.07	2.18	2.18	2.18	2.40
น้อยกว่า 1 ปี	2.07	-	1.10	1.16	1.18	3.35**
1 – 2 ปี	2.18		-	5.98	7.49	2.24**
มากกว่า 2 – 3 ปี	2.18			-	1.51	2.18**
มากกว่า 3 – 4 ปี	2.18				-	2.17**
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	2.40					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 35 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความ
พึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัยน้อยกว่า 1
ปี – มากกว่า 3 – 4 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการ
เป็นผู้ใช้บริการทำประกัน อัคคีภัย มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติ

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกันเป็น
รายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย

ระยะเวลาในการเป็น ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$ อัตราค่าเบี้ย ประกัน	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	มากกว่า 2 – 3 ปี	มากกว่า 3 – 4 ปี	มากกว่า 4 ปีขึ้นไป
		1.15	1.17	1.19	1.22	1.29
น้อยกว่า 1 ปี	1.15	-	0.16	0.41	0.75	1.43**
1 – 2 ปี	1.17		-	0.25	0.59	1.27**
มากกว่า 2 – 3 ปี	1.19			-	0.33	1.01**
มากกว่า 3 – 4 ปี	1.22				-	0.67**
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	1.29					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 36 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยน้อยกว่า 1 ปี – มากกว่า 3 – 4 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกัน อัคคีภัย มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการให้บริการด้านการขาย เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัย

ระยะเวลาในการเป็น ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$ การให้บริการ ด้านการขาย	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	มากกว่า 2 – 3 ปี	มากกว่า 3 – 4 ปี	มากกว่า 4 ปีขึ้นไป
		1.51	1.47	1.54	1.51	1.59
น้อยกว่า 1 ปี	1.51	-	0.32	0.31	3.71	0.78
1 – 2 ปี	1.47		-	0.64*	0.36	1.11**
มากกว่า 2 – 3 ปี	1.54			-	0.27	0.47
มากกว่า 3 – 4 ปี	1.51				-	0.74*
มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	1.59					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 37 พบว่า ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการให้บริการด้านการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัย 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยมากกว่า 4 ปีขึ้นไป สำหรับผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัย 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยมากกว่า 2 - 3 ปี และผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยมากกว่า 3 – 4 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยมากกว่า 4 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 38

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ ประกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	305.84	152.92	15.51**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	3913.66	9.85		
	รวม	399	4219.51			
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	46.653	23.32	7.82**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	1182.90	2.98		
	รวม	399	1229.56			
3.ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	10.40	2.60	0.63	0.641
	ภายในกลุ่ม	397	1628.44	4.12		
	รวม	399	1638.84			
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	40.54	10.13	1.91	0.106
	ภายในกลุ่ม	397	2086.35	5.28		
	รวม	399	2126.89			
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	30.26	6.05	1.54	0.174
	ภายในกลุ่ม	397	1539.48	3.90		
	รวม	399	1569.75			
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.21	1.44	0.51	0.762
	ภายในกลุ่ม	397	1097.22	2.78		
	รวม	399	1104.43			
7.ด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์	ระหว่างกลุ่ม	2	109.24	27.31	2.188	0.070
	ภายในกลุ่ม	397	4929.65	12.48		
	รวม	399	5038.89			
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	2	35.99	7.19	1.637	0.149
	ภายในกลุ่ม	397	1732.79	4.39		
	รวม	399	1768.79			
9.ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	2	13.318	6.659	1.174	0.310
	ภายในกลุ่ม	397	2252.58	5.674		
	รวม	399	2265.89			

ตาราง 38 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	F- Prob.
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	ระหว่างกลุ่ม	2	89.09	44.54	6.03**	0.003
	ภายในกลุ่ม	397	2932.34	7.38		
	รวม	399	1104.43			
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	30.26	6.05	1.54	0.174
	ภายในกลุ่ม	397	1539.48	3.90		
	รวม	399	1569.75			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	5936.87	2968.43	11.37**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	103603.89	260.96		
	รวม	399	109540.77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 38 พบว่า ผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย , ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน และด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุและด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตาราง 39

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของ
กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย

ประเภทของสัญญา คุ้มครองประกัน อัคคีภัย	$\bar{X}$ คุณลักษณะของ กรมธรรม์ประกัน อัคคีภัย	สัญญาสิ้นสุดปีต่อไป 2.18	สัญญาสิ้นสุด 2 ปี 2.43	สัญญาสิ้นสุด 3 ปี 2.32
สัญญาสิ้นสุดปีต่อไป	2.18	-	2.53**	1.38**
สัญญาสิ้นสุด 2 ปี	2.43		-	1.15*
สัญญาสิ้นสุด 3 ปี	2.32			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 39 พบว่า ผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย ประเภทสัญญาสิ้นสุดปีต่อไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีสัญญาสิ้นสุด 2 ปี และ 3 ปี สำหรับผู้บริโภคที่มีประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย ประเภทสัญญาสิ้นสุด 2 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยมากกว่าผู้บริโภคที่มีสัญญาสิ้นสุด 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน
เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย

ประเภทของสัญญา คุ้มครองประกัน อัคคีภัย	$\bar{X}$ ด้านอัตราค่าเบี้ย ประกัน	สัญญาสิ้นสุดปีต่อไป 1.19	สัญญาสิ้นสุด 2 ปี 1.27	สัญญาสิ้นสุด 3 ปี 1.25
สัญญาสิ้นสุดปีต่อไป	1.19	-	0.84**	0.64**
สัญญาสิ้นสุด 2 ปี	1.27		-	0.19
สัญญาสิ้นสุด 3 ปี	1.25			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 40 พบว่า ผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยสิ้นสุดปีต่อไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีสัญญาสิ้นสุด 2 ปีและ 3 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย

ประเภทของสัญญา คุ้มครองประกัน อัคคีภัย	$\bar{X}$ ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	สัญญาสิ้นสุดปีต่อไป	สัญญาสิ้นสุด 2 ปี	สัญญาสิ้นสุด 3 ปี
		2.32	2.26	2.22
สัญญาสิ้นสุดปีต่อไป	2.32	-	0.60	1.06**
สัญญาสิ้นสุด 2 ปี	2.26		-	0.46
สัญญาสิ้นสุด 3 ปี	2.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 41 พบว่า ผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย สัญญาสิ้นสุดปีต่อไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยสัญญาสิ้นสุด 3 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 สิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 42

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย

ความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	173.29	86.64	8.50**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	4046.21	10.19		
	รวม	399	4219.51			
2.ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	238.46	119.23	16.75**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	2825.84	7.44		
	รวม	399	3064.31			
3.ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	14.65	7.32	3.06	0.092
	ภายในกลุ่ม	397	1214.90	3.06		
	รวม	399	1229.56			
4.ด้านการให้บริการด้านการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2	7.25	1.45	0.366	0.872
	ภายในกลุ่ม	397	1562.49	3.96		
	รวม	399	1569.75			
5.ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	66.16	13.23	1.04	0.389
	ภายในกลุ่ม	397	4972.73	12.62		
	รวม	399	5038.89			
6.ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	17.96	3.59	0.50	0.776
	ภายในกลุ่ม	397	2830.83	7.18		
	รวม	399	2848.79			
7.ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์	ระหว่างกลุ่ม	2	20.52	4.10	0.76	0.573
	ภายในกลุ่ม	397	2106.36	5.34		
	รวม	399	2126.89			
8.ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	2	23.28	5.82	1.487	0.205
	ภายในกลุ่ม	397	1546.46	3.91		
	รวม	399	1569.75			
9.ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	2	12.70	3.17	0.77	0.544
	ภายในกลุ่ม	397	1626.13	4.11		
	รวม	399	1638.84			
10.ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม	ระหว่างกลุ่ม	2	27.80	6.95	1.30	0.266
	ภายในกลุ่ม	397	2099.09	5.31		
	รวม	399	2126.89			

ตาราง 42 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกันอัคคีภัย	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
11.ด้านการรับรู้ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	13.96	6.98	1.33	0.265
	ภายในกลุ่ม	397	2078.71	5.23		
	รวม	399	2092.67			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	4314.51	2157.25	8.139**	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	105226.26	265.05		
	รวม	399	109540.77			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 42 พบว่า ผู้บริโภคคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย และด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย , ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ,ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้บริโภคคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏดังตาราง 43

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย

สิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย	$\bar{X}$ คุณลักษณะของ กรมธรรม์ประกัน อัคคีภัย	สิ่งปลูกสร้าง อาคารที่อยู่อาศัย 2.18	ทรัพย์สินใน อาคารที่อยู่อาศัย 2.34	สิ่งปลูกสร้างและ ทรัพย์สินในอาคาร 2.30
สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย	2.18	-	1.59**	1.20**
ทรัพย์สินในอาคารที่อยู่อาศัย	2.34		-	0.39
สิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สินในอาคาร	2.30			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 43 พบว่า ผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ สิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สินในอาคาร ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย

สิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย	$\bar{X}$ ด้านอัตราค่า เบี้ยประกัน	สิ่งปลูกสร้าง อาคารที่อยู่อาศัย 1.20	ทรัพย์สินใน อาคารที่อยู่อาศัย 1.26	สิ่งปลูกสร้างและ ทรัพย์สินในอาคาร 1.22
สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย	1.20	-	0.58*	0.25
ทรัพย์สินในอาคารที่อยู่อาศัย	1.26		-	0.33
สิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สินในอาคาร	1.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 44 พบว่า ผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ ทรัพย์สินในอาคารที่อยู่อาศัย ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านการรับรู้ข่าวสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน ด้านสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านการรับรู้ข่าวสาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับอาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการให้บริการทำประกันอัคคีภัย ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย และสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
2. ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
3. ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ให้บริการที่มีระดับอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้ให้บริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ประเภทของสัญญาการคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัยของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. สิ่งทีผู้ให้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัยของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และมีที่อยู่ติดต่อ หรือที่ตั้งทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 450,854 ราย (ข้อมูล ณ. 31 ธันวาคม 2545 : ศูนย์ออกกรมธรรม์ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ที่ทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจและเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้นโดยตรง ไม่ได้ติดภาระจำนองกู้ธนาคารหรือ สถาบันการเงินที่บังคับให้ทำประกันภัย และเลือกตัวอย่างตามความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลทั้งทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการ ประเภทของสัญญาคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย และสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยระดับการวัดของข้อมูลเป็นข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการทำประกันอัคคีภัย เป็นคำถามแบบปลายปิดโดยให้คะแนนรวมแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระหว่างเดือน มกราคม 2546

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) Version 10 for Windows โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ทำการลงรหัส และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการการทำประกันอัคคีภัย โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการการทำประกันอัคคีภัยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ดังนี้
 - 4.1 ใช้การทดสอบค่าที (T-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
 - 4.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ผู้บริโภคมที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ใช้บริการประกันมาเป็นเวลา 1 – 2 ปี โดยเลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองแบบสัญญาคุ้มครองสิ้นสุดปีต่อปี ส่วนใหญ่ต้องการทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย , ด้านสถานที่ , ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน,ด้านสินไหมรับแจ้งเหตุ,ด้านสินไหมสำรวจที่เกิดเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ และด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในทุกด้าน ได้แก่ รูปแบบของกรมธรรม์มีความชัดเจน, สัญญาเอาประกันอัคคีภัย อ่านเข้าใจง่าย, ผลประโยชน์ของกรมธรรม์ครอบคลุมสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ครบถ้วน, ข้อความในกรมธรรม์มีสาระเข้าใจง่าย และสัญญาเอาประกันภัยสมเหตุสมผล อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอัตราค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยของบริษัทมีความเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการมอบส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.3 ด้านสถานที่ พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแบ่งหน่วยงานแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และห้องน้ำมีพอเพียงให้บริการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการจัดแม่บ้านดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำตลอดเวลาผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการให้บริการด้านการขาย พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการให้บริการด้านการขาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในทุกด้าน ได้แก่ พนักงานขายมีความเตรียมพร้อมในการอธิบายเงื่อนไขกรมธรรม์ก่อนใช้บริการประกันอัคคีภัย, พนักงานขายมีมนุษยสัมพันธ์ดี, ความรวดเร็วในการเสนอราคาเบี้ยประกันอัคคีภัยของพนักงานขายและพนักงานขายให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านการจัดทำกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัย พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการจัดทำกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการจัดส่งกรรมธรรม์ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระยะเวลาในการจัดทำกรรมธรรม์ และการจัดส่งกรรมธรรม์ถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการกำหนด ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.6 ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน และค่าเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐาน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการคำนวณค่าเบี้ยประกันถูกต้อง และความตรงต่อเวลาในการนัดหมายเพื่อเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับมารยาทและความสุภาพของพนักงานฝ่ายเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2.7 ด้านการเตือนต่ออายุกรรมธรรม์ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านการการเตือนต่ออายุกรรมธรรม์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในทุกด้าน ได้แก่ การส่งเอกสารเตือนต่ออายุกรรมธรรม์ให้ทราบก่อนหมดอายุสัญญา 1 เดือน, ความรวดเร็วในการติดตามและติดต่อผู้ใช้บริการก่อนต่ออายุสัญญา และการตรงต่อเวลาในการบริการเตือนต่ออายุสัญญา อยู่ในระดับมาก

2.8 ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็ว ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.9 ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแนะนำตนของพนักงาน และแสดงหลักฐานให้ ผู้ใช้บริการทราบก่อนดำเนินการสำรวจความเสียหาย และการเป็นตัวแทนในการเจรจาที่ดีของพนักงาน ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานสามารถประเมินราคาความเสียหายได้อย่างยุติธรรม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.10 ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในทุกด้าน ได้แก่ ความชัดเจนในการชี้แจงเงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนของพนักงาน, การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตาม เงื่อนไขของกรรมธรรม์, การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตามนัดหมาย, การจ่ายค่าสินไหมทดแทนรวดเร็วเมื่อเอกสารครบถ้วน, การอำนวยความสะดวกในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และมีความยุติธรรมในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน อยู่ในระดับมาก

2.11 ด้านการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในด้านสินไหม การรับรู้ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ และความสม่ำเสมอในการบริการ

เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับบริษัทให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริการพิเศษแบบใหม่ ๆ ของบริษัท และ การรับรู้การดำเนินงานของบริษัทจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัย ประเภทของสัญญาการคุ้มครอง และสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการทำประกันอัคคีภัย ปรากฏผลดังนี้

3.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน

ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน ในด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านสถานที่, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน

ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์ อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการติดต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ , ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ , ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการให้บริการด้านการขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.1 ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป และผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยมากกว่า ผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 55 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยน้อยกว่า ผู้บริโภคที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.2 ผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มากกว่าผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 – 35 ปี , ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.3 ผู้บริโภคที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสถานที่ น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 56 ปีขึ้นไป, ผู้บริโภคที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 46 - 56 ปีขึ้นไป และผู้บริโภคที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความ

น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 36 – 45 ปี และผู้บริโภคมที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.9 ผู้บริโภคมที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 25 – 35 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป , ผู้บริโภคมที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 36 – 45 ปี , ผู้บริโภคมที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป และผู้บริโภคมที่มีอายุ 46 - 55 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับผู้บริโภคมที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยน้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 36 - 55 ปี และผู้บริโภคมที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 46 - 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.10 ผู้บริโภคมที่มีอายุต่ำกว่า 25 - 55 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการรับรู้ข่าวสาร น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับผู้บริโภคมที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 25 - 35 ปี และผู้บริโภคมที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้บริโภคมที่มีอายุ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความ พึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมและรายด้านต่างกัน

บริโภคมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านการให้บริการด้านการขาย และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน,ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน ,ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม,ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ และด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.1 ผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.2 ผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการให้บริการด้านการขาย มากกว่าผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.3 ผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านการรับรู้ข่าวสาร มากกว่าผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน

ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านการให้บริการด้านการขาย,ด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน,ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน ,ด้านสินไหม สรรพสิ่งที่เกิดเหตุ , ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4.1 ผู้บริโภคที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท/ร้านค้า/เอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.5 ระดับรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน

ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ,ด้านสินไหม สรรพสิ่งที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5.1 ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน

ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านการให้บริการด้านการขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุ

3.7.3 ผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัย สัญญาสิ้นสุดปีต่อปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม มากกว่าผู้บริโภคที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยสัญญาสิ้นสุด 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 สิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัยของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมและรายด้านต่างกัน

ผู้บริโภคคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย และด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8.1 ผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ สิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สินในอาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8.2 ผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ในด้านสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย น้อยกว่าผู้บริโภคที่คำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ ทรัพย์สินในอาคารที่อยู่อาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภค ต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันธุรกิจการประกันภัยมีการแข่งขันกันสูง จึงทำให้บริษัทรับประกันอัคคีภัยต้องทำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งความพึงพอใจของผู้บริโภคในระดับปานกลางนี้ อาจเนื่องมาจากทัศนคติที่ไม่ดีของผู้บริโภคเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย ซึ่งสอดคล้องกับ รศ.ดร. ศรชัย พิศาลบุตรและคณะ (2533:47) พบว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติที่เป็นกลางต่อการประกันอัคคีภัยและมีทัศนคติไม่ดีต่อการให้บริการที่บกพร่องและผลตอบแทนที่เอาเปรียบของบริษัทรับประกันอัคคีภัยที่ให้กับลูกค้า ส่งผลให้ผู้บริโภคในปัจจุบันไม่ทำประกันอัคคีภัย เมื่อพิจารณาอภิปรายได้ดังนี้

2. ผู้ใช้บริการที่เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านสถานที่, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าเพศชายกับเพศหญิงจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รศ.ดร.ศรชัยพิศาลบุตร และคณะ (2533:18) พบว่า ผู้ชายจะไม่ทำประกันอัคคีภัยเนื่องจากไม่เห็นประโยชน์ของการประกันอัคคีภัย มากกว่าผู้หญิง แต่ผู้หญิงไม่ทำประกันอัคคีภัยเนื่องจากเกรงว่าจะไม่ได้รับเงินสดใช้ค่าเสียหายเมื่อเกิดอัคคีภัย เกรงว่าจะมีความยุ่งยากในการเรียกร้องค่าสินไหม และไม่เชื่อถือบริษัทประกันภัยมากกว่าเพศชาย

3. ผู้ใช้บริการที่อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการให้บริการด้านการขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีอายุมากจะไม่เห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย มากกว่าคนอายุน้อย แต่คนอายุน้อยเกรงว่าจะยุ่งยากในการเรียกร้องค่าสินไหม ไม่เชื่อถือบริษัทที่รับประกันอัคคีภัย และไม่มีคนแนะนำให้ ทำประกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538:298) กล่าวว่า อายุมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกและพฤติกรรมการซื้อ อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม อีกทั้งยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในด้านของความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย และสอดคล้องกับปรมะ สดเวทิน (2538:114-115) พบว่า เมื่อคนอายุมากขึ้นโอกาสในการชักจูงจะน้อยลง นอกจากนี้คนที่วัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย

4. ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านการให้บริการด้านการขาย และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์ และด้านสินไหมรับแจ้งเหตุ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529 : 312-315) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมาก การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้พฤติกรรมของผู้รับสารแตกต่างกันไป บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ ต้องมีการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อให้ทราบถึงคุณสมบัติที่แท้จริงก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ

5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน,ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านสินไหมสำรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้คนที่มีความอาชีพต่างกันย่อมมีแนวคิด อุดมการณ์ และค่านิยมต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป ซึ่งรวมไปถึงพฤติกรรมในการซื้อและการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ ย่อมมีผลมาจากอาชีพด้วย สอดคล้องกับแนวคิดจากการศึกษาวิจัยของ อัญชนิ วิชาภัย บุนนาค (2540 :106) ที่พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่เป็นเจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ จะมีพฤติกรรมการบริโภคสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลในอาชีพดังกล่าวมีโอกาสในการติดต่อกับผู้คนมากมายและหลากหลายมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ

6. ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สำรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ(สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. 2530 : 41) รายได้ของบุคคลจะ ส่งผลกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ซึ่งจะเห็นว่าผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการก็ต้องขึ้นอยู่กับรายได้ที่มี จะต้องใช้จ่ายให้เหมาะสม คำนึงกับเงินที่เสียไป เหมือนกับการต้องหาข้อมูลของประกันอัคคีภัยให้เหมาะสมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับกับเงินที่จะเสียไป

7. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ใช้บริการทำประกันอัคคีภัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน, ด้านการให้บริการด้านการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ, ด้านสินไหม สำรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคที่ใช้บริการมาเป็นเวลานานแล้ว จะมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากการได้รับการบริการที่ดีเสมอมา ทั้งนี้ถ้ายังใช้บริการนานเบี้ยประกันก็จะลดลงตามส่วนทำให้ผู้บริโภคไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทประกันรายอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการบริการที่ดีอยู่แล้ว และผลประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทอื่นก็คล้าย ๆ กัน แต่จะเลือกใช้บริการกับบริษัทที่มีความพึงพอใจมากกว่า

8. ผู้ใช้บริการที่เลือกประเภทของสัญญาคุ้มครองประกันอัคคีภัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย, ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน และด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย , ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ,ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุและด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเห็นได้ว่าประเภทของการประกันภัยนั้นถ้าผู้บริโภคมีความพึงพอใจกับบริษัทมากก็จะทำสัญญาระยะยาวเนื่องจากมีความเชื่อใจแต่การทำประกันระยะสั้นปีต่อปีอาจเนื่องมาจากผู้บริโภคยังไม่แน่ใจในการบริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ควรจะมุ่งเน้นในการบริการที่ดีและรักษาผลประโยชน์ให้ลูกค้าอย่างเต็มที่ เพื่อลูกค้าจะได้ทำสัญญาประกันต่อไปในระยะยาว

9. ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการทำประกันอัคคีภัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัยโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการประกันอัคคีภัย ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย และด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ (รศ.ดร.สรชัย พิศาลบุตร และคณะ.2533:13) พบว่า ผู้ที่เห็นประโยชน์ของการประกันภัยหรือผู้ที่เคยประสบอัคคีภัยมาแล้วและต้องการความคุ้มครองจะทำประกันภัยในอัตราค่าเบี้ยที่สูง ซึ่งจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยเฉพาะกับตัวแทนที่เป็นเพื่อนหรือญาติที่ทำงานกับบริษัทประกันภัย ยกเว้นด้านสถานที่, ด้านการให้บริการด้านการขาย, ด้านการจัดทำกรมธรรม์อัคคีภัย, ด้านการเก็บค่าเบี้ยประกัน, ด้านการเตือนต่ออายุกรมธรรม์, ด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ,ด้านสินไหม สรรวจที่เกิดเหตุ, ด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม และด้านการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาจะพบว่า ผู้บริโภคคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย คือ สิ่งปลูกสร้างและทรัพย์สินในอาคาร เนื่องจากผู้บริโภคมีความห่วงหาอาทรในทรัพย์สินของตนเอง และเมื่อบริษัทประกันให้การ ดูแลที่ดีเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 1.บริษัทควรมอบส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยให้กับผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการจูงใจในการตัดสินใจทำประกันอัคคีภัย
2. การจัดส่งกรมธรรม์ควรตรงต่อเวลา รวดเร็ว และถูกต้องตามที่ผู้บริการกำหนด
- 3.บริษัทควรอบรมพนักงานให้มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสามารถรอบรู้ มีการแนะนำ สิ่งที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความศรัทธาความน่าเชื่อถือ เช่น พนักงานฝ่ายเรียกเก็บค่าเบี้ยประกันให้มีมารยาท รู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีใช้คำพูดที่สุภาพ ชัดเจน, พนักงานควรประเมินราคาความเสียหายให้ความยุติธรรม และสามารถบริการรับแจ้งอุบัติเหตุได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจความต้องการของลูกค้า
- 4.ควรทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงการดำเนินงานของบริษัทเพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงการบริการพิเศษแบบใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการประกันอัคคีภัยของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตามจังหวัดอื่นๆ ในแต่ละภาคของประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นชุมชนเมือง เช่น เชียงใหม่ , ขอนแก่น
2. ควรศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันอัคคีภัยของ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาด และปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น
3. ควรศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกันอัคคีภัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คอตเลอร์. (2541). *การบริหารการตลาดวิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติและควบคุม*. Marketing Management Analysis, Planning Implementation} and Control. ฝ่ายวิชาการ Khoo Khaeng Business School. กรุงเทพฯ : คู่แข่งขัน.

ชวลิต ชุตินจ. (2540). *ผลกระทบของการเปิดเสรีด้านการค้าบริการต่อธุรกิจประกันวินาศภัย ประกันวินาศภัย ไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเกิด จิระปัทมะ.(2537). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจประกันอัคคีภัย โดยไม่ผ่านคนกลาง ภาคนิพนธ์* ส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ประเทือง คำภานันท์. *ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อบัตรประกันสุขภาพของประชาชน จังหวัดอุบลราชธานี* ภาคนิพนธ์ บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ. : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

มุกดา ไควหกุล. (2536). *หนังสือหลักประกันภัย* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รายงานประจำปี บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) (2544) . กรุงเทพฯ .

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์

ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ , *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย* . พิมพ์ครั้งที่ 1 . กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สมจิตต์ ฉายทองคำ. (2541). *การวิเคราะห์พัฒนาการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมจิตต์ มาร์ตินชัย. (2540). *การวิเคราะห์ความเสี่ยงของการเลือกใช้บริษัทประกันภัย กรณีศึกษา บริษัท
รัตนโกสินทร์ ประกันภัย จำกัด ประเภทประกันวินาศภัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
- สมศักดิ์ ยมะสมิต. (2532). *การประกันภัยกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ*, เอกสารวิจัยส่วนบุคคล
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)*
วิทยานิพนธ์ กศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม , อุดลำนเา.
- เสรี วงษ์มณฑา (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
- แหล่งข้อมูลทาง WEBSITE. *WWW.dhipaya.Co.th* บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- ไตรรักษ์ ครุฑเวช. (2537). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจทำประกันอัคคีภัยโดยสมัครใจ*. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไทยประกันชีวิต จำกัด , บริษัท. *การบริการสู่ความเป็นเลิศ*. 1 (1) : 6 – 26 มีนาคม , 2539.
- Crane, Frederick G. (1984). *Insurance : Princtices And Practices*. New York : Wiley.
- Frederick Herzberg. (1960). *Motivation, Moral and Momey*. Psychology today March.
- Kitler, Philip. (2000). *Marketing Management and Millennium Edition*. New Jersey : Prentice Hall International.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Hoyen Brown.
- Yamane,Taro. (1973). *Statistics : An Introduction Analysis*. 2 nd ed New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันอัคคีภัย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ต่ำกว่า 25 ปี

2.2 ☐ 25 - 35 ปี

2.3 ☐ 36 - 45 ปี

2.4 ☐ 46 - 55 ปี

2.5 ☐ ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ☐ ระดับปริญญาตรี

3.3 ☐ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

4.1 ☐ รับราชการ

4.2 ☐ ทำงานในรัฐวิสาหกิจ

4.3 ☐ ทำงานบริษัท/ร้านค้า/เอกชน

4.4 ☐ ประกอบอาชีพส่วนตัว

4.5 ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

5.1 ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท

5.2 ☐ 10,001 - 20,000 บาท

5.3 ☐ 20,001 - 30,000 บาท

5.4 ☐ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการเป็นผู้ให้บริการทำประกันอัคคีภัยของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

- 6.1 ☐ น้อยกว่า 1 ปี 6.2 ☐ 1 - 2 ปี 6.3 ☐ มากกว่า 2 - 3 ปี
- 6.4 ☐ มากกว่า 3 - 4 ปี 6.5 ☐ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป

7. ประเภทของสัญญาคุ้มครองการทำประกันอัคคีภัย ท่านเลือกทำประเภทใด

- 7.1 ☐ สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด ปีต่อปี
- 7.2 ☐ สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด 2 ปี
- 7.3 ☐ สัญญาการคุ้มครองสิ้นสุด 3 ปี

8. สิ่งที่ต้องการทำประกันอัคคีภัย ท่านเลือกทำประเภทใด

- 8.1 ☐ สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย
- 8.2 ☐ ทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัย
- 8.3 ☐ สิ่งปลูกสร้างอาคารที่อยู่อาศัย และทรัพย์สินภายในอาคารที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการประกันอัคคีภัยต่อ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริษัท ฯ ในด้านการทำประกันอัคคีภัย โดยทำเครื่องหมาย
(✓) ลงในช่องที่ตรงกับความพอใจของท่าน

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย					
1. รูปแบบของกรมธรรม์ มีความชัดเจน					
2. สัญญาเอาประกันอัคคีภัย อ่านเข้าใจง่าย					
3. ความถูกต้องของกรมธรรม์					
4. ผลประโยชน์ของกรมธรรม์ ครอบคลุมสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ครบถ้วน					
5. ข้อความในกรมธรรม์มีสาระเข้าใจง่าย					
6. สัญญาเอาประกันอัคคีภัยสมเหตุสมผล					
ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน					
7. อัตราค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยของบริษัทมีความเหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ					
8. ค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น ๆ					
ด้านสถานที่					
9. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ					
10. สถานที่สะอาดเรียบร้อย					
11. สถานที่ให้บริการมีการแบ่งสัดส่วนในการให้บริการของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระเบียบ					
12. สถานที่จัดไว้สำหรับรับรองผู้ให้บริการเพียงพอ					
13. มีป้ายบอกฝ่ายต่าง ๆ ชัดเจน					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
14. ห้องน้ำมีพอเพียงให้บริการ					
15. ห้องน้ำสะอาด					
ด้านการให้บริการด้านการขาย					
16. พนักงานขายมีความเตรียมพร้อมในการอธิบายเงื่อนไขกรรมธรรม์ก่อนใช้บริการ ประกันอัคคีภัย					
17. พนักงานขายมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
18. ความรวดเร็วในการเสนอราคาค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยของพนักงานขาย					
19. พนักงานขายให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
บริการด้านการจัดทำกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัย					
20. ระยะเวลาในการจัดทำกรรมธรรม์					
21. ความรวดเร็วในการจัดส่งกรรมธรรม์					
22. สีของกรรมธรรม์สวยงามสะอาดตาผู้ใช้บริการ					
บริการด้านเก็บค่าเบี้ยประกัน					
23. ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน					
24. มารยาทและความสุภาพของพนักงานฝ่ายเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน					
25. การคำนวณค่าเบี้ยประกันถูกต้อง					
26. ค่าเบี้ยประกันมีความเป็นมาตรฐาน					
27. ความตรงต่อเวลาในการนัดหมายเพื่อเรียกเก็บค่าเบี้ยประกัน					
บริการเตือนต่ออายุกรรมธรรม์					
28. การส่งเอกสารเตือนต่ออายุกรรมธรรม์ให้ทราบก่อนหมดอายุสัญญา 1 เดือน					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
29. ความรวดเร็วในการติดตามและติดต่อ ผู้ให้บริการก่อนต่ออายุสัญญา					
30. การตรงต่อเวลาในการบริการเตือนต่ออายุสัญญา					
บริการด้านสินไหม รับแจ้งเหตุ					
31. การบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง					
32. บริการรับแจ้งอุบัติเหตุมีความรวดเร็ว					
33. พนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและสุภาพ					
34. พนักงานสามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจน					
35. พนักงานให้คำแนะนำน่าเชื่อถือ					
36. การประสานงานกันของพนักงานเพื่อ ให้การบริการมีคุณภาพ					
บริการสินไหม ด้านสำรวจที่เกิดเหตุ					
37. การแนะนำตนของพนักงาน และแสดงหลักฐาน ให้ผู้ให้บริการทราบก่อนดำเนินการสำรวจ ความเสียหาย					
38. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงาน					
39. ความสุภาพของพนักงาน					
40. การเป็นตัวแทนในการเจรจาที่ดีของพนักงาน					
41. การสามารถพิทักษ์ผลประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการได้					
42. พนักงานสามารถประเมินราคาความเสียหาย ให้อย่างยุติธรรม					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
บริการสินไหม ด้านการจ่ายค่าสินไหม					
43. ความชัดเจนในการชี้แจงเงื่อนไขการจ่าย ค่าสินไหมทดแทนของพนักงาน					
44. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตาม เงื่อนไขของกรมธรรม์					
45. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงตามนัดหมาย					
46. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนรวดเร็วเมื่อเอกสารครบถ้วน					
47. การอำนวยความสะดวกในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน					
48. มีความยุติธรรมในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน					
ด้านการรับรู้ข่าวสาร					
49. การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ					
50. ความชัดเจนในการแนะนำผลประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ					
51. การบริการข้อมูลข่าวสารของบริษัท					
52. การบริการพิเศษแบบใหม่ ๆ ของบริษัท					
53. ความสม่ำเสมอใน การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับบริษัทให้แก่ผู้ให้บริการ					
54. การรับรู้การดำเนินงานของบริษัทจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์					

บรรณานุกรม

ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

111

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5618, 5731

ที่ ทม 1012/ 3004

วันที่ 17 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางแก้วกานดา แสงพลสิทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจต่อการ
ประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล"
โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวกสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางแก้วกานดา แสงพลสิทธิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

- ภาคผนวก ค.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผศ. สุพีร์ ลิ้มไทย	หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์สิมฐากร ชูทรัพย์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528

พ.ศ. 2546

นางแก้วกานดา แสงพลสิทธิ์

153 ม. สุขเกษมวิลล่า ซ. เจริญนคร 40 ถ. เจริญนคร

แขวงบางลำภูล่าง เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600

ผู้จัดการส่วนลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาการตลาด

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ศิลปศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ