

## บทที่ 5

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามแบบไม่เจาะจง กับผู้ที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนรวม 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต 263 รายคิดเป็นร้อยละ 65.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

#### 5.1 ข้อมูลพื้นฐาน

เพศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย เป็นเพศชาย 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.60 และเป็นเพศหญิง 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.40 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงเช่นเดียวกัน กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 263 รายเป็นเพศชาย 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.89 และเป็นเพศหญิง 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.11 จะเห็นได้ว่าผู้กลุ่มผู้ใช้งานบริษัทประกันชีวิตและไม่ใช้บริการ จะเป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	57	41.60	97	36.89
หญิง	80	58.40	166	63.11
รวม	137	100	263	100

ที่มา : จากการสำรวจ

**อายุ** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต เป็นผู้ที่มียุ่ต่ำกว่า 20 ปี จนถึงช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 40 ปี กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย เป็นผู้ที่มียุ่ระหว่าง 21 – 40 ปี 89 ราย รวมกันคิดเป็นร้อยละ 64.96 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุระหว่าง 20 – 40 ปี เช่นเดียวกัน กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 263 ราย จะเป็นผู้ที่มียุ่ระหว่าง 20 – 40 ปี 191 ราย รวมกันคิดเป็นร้อยละ 72.62 จะเห็นได้ว่าผู้กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตและไม่ใช้บริการ จะเป็นผู้ที่มีช่วงอายุในวัยรุ่นถึงวัยกลางคนมากที่สุด เพราะเป็นช่วงที่อยู่ในวัยทำงาน มีรายได้จากการประกอบอาชีพและค่าจ้างแรงงานหรือเงินเดือนแล้ว ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	5.84	19	7.22
21 – 30 ปี	60	43.80	136	51.71
31 – 40 ปี	29	21.16	55	20.91
41 – 50 ปี	19	13.87	21	8.0
51 – 60 ปี	4	2.92	10	3.80
สูงกว่า 60 ปี ขึ้นไป	17	12.41	22	8.36
รวม	137	100	263	100

ที่มา : จากการศึกษา

**สถานภาพการสมรส** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.82 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.69 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสดเช่นเดียวกัน กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 263 ราย เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.16 รองลงมาเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.14 จะเห็นได้ว่าผู้กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตและไม่ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด เพราะเป็นช่วงอายุในวัยที่มีรายได้จากการประกอบอาชีพและมีความรับผิดชอบต่อตนเอง ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	71	51.82	174	66.16
สมรสแล้ว	53	38.69	74	28.14
ม่าย	3	2.19	4	1.52
หย่า	10	7.30	11	4.18
รวม	141	100	263	100

ที่มา : จากการสำรวจ

**ระดับการศึกษา** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาขึ้นไปจนถึงระดับปริญญาเอกโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.44 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษา ป.ว.ช/ป.ว.ส/อนุปริญญา 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.44 ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มี 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.79 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.64 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาป.ว.ช/ป.ว.ส/อนุปริญญา 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.66 จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตจะเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาป.ว.ช/ป.ว.ส/อนุปริญญา ถึง ระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ เพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามักจะให้ความสำคัญกับการทำประกันชีวิต ซึ่งกลุ่มนี้จะได้รับการศึกษาที่ดีกว่า ย่อมสามารถส่งงวดประกันได้มากกว่า และไม่ถือว่าเป็นภาระในการผ่อนชำระมากนัก ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	11	8.03	21	7.99
มัธยมศึกษา	23	16.79	47	17.87
ป.ว.ช/ป.ว.ส/อนุปริญญา	28	20.44	78	29.66
ปริญญาตรี	65	47.44	99	37.64
ปริญญาโท	9	6.57	16	6.08
ปริญญาเอก	1	0.73	2	0.76
รวม	137	100	263	100

ที่มา : จากการสำรวจ

**เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย เป็นผู้มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.91 และเป็นผู้ที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.09 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่จะมีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองเช่นเดียวกัน กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 263 ราย เป็นผู้มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.14 และเป็นผู้ที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.86 จะเห็นได้ว่าผู้กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตและไม่ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองเพราะมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อและบริษัทประกันชีวิตสามารถให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ได้สะดวกและสามารถติดตามได้ง่ายในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นมา ดัง

ตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย

เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อยู่ในเขตอำเภอเมือง	104	75.91	195	74.14
อยู่นอกเขตอำเภอเมือง	33	24.09	68	25.86
รวม	137	100	263	100

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย หมายถึง ที่พักอาศัยในปัจจุบัน เช่น บ้าน บ้านเช่า หอพัก เป็นต้น

**อาชีพ** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย เป็นผู้ที่มิอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.09 รองลงมาเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา รับจ้างเฉพาะกิจ และเกษียณอายุราชการ 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.36 ประกอบธุรกิจส่วนตัว 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.33 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา รับจ้างเฉพาะกิจ และเกษียณอายุราชการ กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 263 ราย เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.71 รองลงมาเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.73 เช่นเดียวกับผู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.70 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
เกษตรกร	2	1.46	4	1.52
การพาณิชย์/ค้าขาย	13	9.49	20	7.60
รับจ้างทั่วไป	2	1.46	15	5.70
ทำธุรกิจส่วนตัว	21	15.33	35	13.31
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	24.09	44	16.73
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	15	10.95	36	13.70
เอกชน	19	13.86	44	16.73
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	97	23.36	65	24.71
อื่นๆ				
รวม	137	100	263	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ช่วงระดับรายได้ จากการศึกษพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต เป็นผู้ที่มิช้วงระดับรายได้ตั้งแต่ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จนถึงมากกว่า 25,000 บาท/เดือน ขึ้นไป กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงระดับรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือน 57 ราย รวมกันคิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมาคือผู้ที่มีช่วงระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท/เดือน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.79 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่จะมีระดับรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือนเช่นเดียวกัน กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 263 ราย มีช่วงระดับรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.15 รองลงมาคือผู้ที่มีช่วงระดับรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.24 ดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้

ช่วงระดับรายได้ (บาท/เดือน)	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	22	16.06	69	26.24
5,001-10,000	57	41.60	124	47.15
10,001-15,000	23	16.79	43	16.35
15,001-20,000	10	7.30	11	4.18
20,001-25,000	7	5.11	9	3.42
มากกว่า 25,001 ขึ้นไป	18	13.14	7	2.66
รวม	137	100	263	100

ที่มา : จากการสำรวจ

**ภาระหนี้สินที่ต้องชำระ** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภาระอื่นๆ ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา และบัตรเครดิต กล่าวคือ จากจำนวนตัวอย่าง 137 ราย เป็นเป็นผู้ที่มีภาระอื่นๆ ที่ต้องผ่อนชำระ 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.58 รองลงมาเป็นผู้ที่ไม่มีภาระที่ต้องผ่อนชำระ 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.65 ส่วนผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ไม่มีภาระในการผ่อนชำระ กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่าง 263 ราย เป็นผู้ที่ไม่มีภาระ 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.83 รองลงมาคือ ผู้ที่มีภาระอื่น ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา และบัตรเครดิต 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.09 ดังตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามภาระหนี้สินที่ต้องชำระ

ภาระหนี้สินที่ต้องชำระ	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บ้าน	30	21.90	49	18.63
ที่ดิน	6	4.38	5	1.90
รถยนต์/จักรยานยนต์	13	9.49	33	12.55
ไม่มีภาระ	42	30.65	110	41.83
อื่นๆ	46	33.58	66	25.09
รวม	137	100	263	100

ที่มา : จากการสำรวจ

## 5.2 พฤติกรรมในการใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต

### 5.2.1 บริษัทประกันชีวิตที่กลุ่มผู้ทำประกันเลือกทำประกันชีวิต

ผู้ทำประกันชีวิตเลือกทำกับ บริษัทเอ.ไอ.เอ มากที่สุด 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.47 รองลงมา บริษัทอื่นๆ ได้แก่ ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต บริษัทอินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอคประกันชีวิต 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.79 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามบริษัทประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิต	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1) บริษัท เอ.ไอ.เอ	76	55.47
2) บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต	14	10.22
3) บริษัทไทยประกันชีวิต	17	12.41
4) บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี ประกันภัย	3	2.19
5) บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต	4	2.92
6) อื่นๆ	23	16.79
รวม	137	100

ที่มา : จากการสำรวจ



### 5.2.2 แบบของการทำประกันชีวิต

แบบของการประกันชีวิตที่ผู้ทำประกันชีวิตนิยมทำกันมากที่สุดคือ แบบสะสมทรัพย์ 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.77 รองลงมาคือ แบบเงินได้รายปี 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.87 แบบตลอดชีพ 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.14 และแบบชั่วระยะเวลา 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.22 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามประเภทแบบประกันชีวิต

ประเภทแบบประกันชีวิต	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
แบบสะสมทรัพย์	86	62.77
แบบตลอดชีพ	18	13.14
แบบชั่วระยะเวลา	14	10.22
แบบเงินได้รายปี	19	13.87
รวม	137	100

ที่มา : จากการสำรวจ

### 5.2.3 ระยะเวลาที่ถือกรมธรรม์ประกันชีวิต

ผู้ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ทำประกันชีวิต เป็นเวลาอยู่ในช่วง 16-20 ปี 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.02 รองลงมาอยู่ในช่วง 1-10 ปี 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ปี 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.22 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการถือกรมธรรม์

ระยะเวลาที่ถือกรมธรรม์	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	14	10.22
1 -10 ปี	37	27.00
11 -15 ปี	12	8.76
16 -20 ปี	74	54.02
รวม	137	100

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 5.2.4 จำนวนกรรมธรรม์ที่ผู้ทำประกันชีวิตถืออยู่

ส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ทำประกันชีวิต จะมีกรรมธรรม์ประกันชีวิตเพียง 1 กรรมธรรม์ถึง 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ กรรมธรรม์ประกันชีวิตมากกว่า 3 กรรมธรรม์ 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.38 ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิต 2 กรรมธรรม์ 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.98 และถือกรรมธรรม์ประกันชีวิต 3 กรรมธรรม์ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.84 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.12

ตารางที่ 5.12 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามกรรมธรรม์ที่ผู้ทำประกันถืออยู่

จำนวนกรรมธรรม์	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1 กรรมธรรม์	60	43.80
2 กรรมธรรม์	26	18.98
3 กรรมธรรม์	8	5.84
มากกว่า 3 กรรมธรรม์	43	31.38
รวม	137	100

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 5.2.5 วิธีการเลือกทำประกันชีวิตของกลุ่มผู้ทำประกัน

ผู้ทำประกันชีวิตทำประกัน โดยมีนายหน้าหรือตัวแทนประกันชีวิตแนะนำให้ทำมากที่สุด 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.14 ของผู้ทำประกันชีวิตทั้งหมด 137 ราย รองลงมา ทำประกันโดยอื่นๆ ได้แก่ ทำเพราะมีความสนใจและต้องการทำประกันชีวิตด้วยตนเอง 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.52 และจากการแนะนำของคนในครอบครัว 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.79 จะเห็นว่าผู้ที่ทำประกันจะเลือกทำประกันชีวิตส่วนใหญ่เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตแนะนำให้ทำ แสดงว่าตัวแทนมีบทบาทสำคัญในการชักชวนให้ผู้สนใจทำประกันชีวิตมากขึ้น และนอกจากนี้ผู้ทำประกันชีวิตนั้นมีความต้องการทำประกันด้วยตนเอง แสดงว่าผู้ทำประกันนั้นมีความรู้ทางด้านการประกันจึงต้องการทำประกันเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ดังตารางที่ 5.13

ตารางที่ 5.13 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวิธีการเลือกทำประกันชีวิต

วิธีการเลือกทำประกันชีวิต	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ตัวแทนประกันชีวิต	55	40.14
คนในครอบครัว	23	16.79
ญาติ	22	16.06
เพื่อน	13	9.49
อื่นๆ	24	17.52
รวม	137	100

ที่มา : จากการสำรวจ

### 5.3 เหตุผลที่เลือกใช้บริการและไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต

**ผู้ที่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 137 ราย พบว่าผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต ร้อยละ 70.80 รองลงมาคือ เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดี เช่น ระยะเวลาการส่งงวดประกัน และการให้บริการที่ดีจากตัวแทนประกันชีวิต ร้อยละ 22.63 ผลตอบแทนสูงกว่าการออกรูปแบบอื่นร้อยละ 21.17 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ กรรมธรรม์ประกันชีวิตสามารถนำไปลดภาษีได้ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัทประกันชีวิต เป็นต้น ดังตารางที่ 5.14

**ผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต จำนวน 263 ราย พบว่าผู้ไม่ใช้บริการจะให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านของเงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดี เช่น ระยะเวลาการส่งงวดประกันชีวิต ร้อยละ 48.29 รองลงมาคือความสะดวกด้านทำเลที่ตั้งของบริษัทประกันชีวิตร้อยละ 27.76 ผลตอบแทนสูงกว่าการออกรูปแบบอื่น ร้อยละ 19.40 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ การให้บริการที่ดีจากตัวแทนประกันชีวิต ดังตารางที่ 5.14 และในจำนวนทั้งหมดของผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิตจำนวน 263 ราย พบว่ามีความสนใจจะทำประกันชีวิตในอนาคต 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.20 และผู้ที่ไม่สนใจทำประกันอีก 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.14 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต  
เปรียบเทียบกับการไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต

เหตุผล	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1) เป็นการสร้างหลักประกันความ มั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต	97	70.80	30	11.41
2) ธรรมเนียมประกันชีวิตสามารถ นำไปลดภาษีได้	28	20.44	35	13.31
3) ความสะดวกด้านทำเลที่ตั้งของ บริษัทประกันชีวิต	10	7.30	73	27.76
4) เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดี	31	22.63	127	48.29
5) ผลตอบแทนสูงกว่าการออม รูปแบบอื่น	29	21.17	51	19.40
6) การให้บริการที่ดีจากตัวแทน ประกันชีวิต	31	22.63	50	19.01
7) อื่นๆ	5	3.65	37	14.07

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 5.4 ปัญหาที่ได้รับจากการใช้และไม่ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต

**ปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต** จากการศึกษาพบว่าในกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตจำนวน 137 ราย จะพบปัญหาเรื่องตัวแทนขาดการบริการที่ดี ร้อยละ 37.23 รองลงมาคือ บริษัทขาดการเอาใจใส่ ร้อยละ 34.31 บริษัททำเรื่องเคลมช้า ร้อยละ 29.20 และความมั่นคงในการดำเนินงานของบริษัท ร้อยละ 17.52 ดังตารางที่ 5.15

**ปัญหาที่ทำให้ไม่เลือกใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต** จากการศึกษาพบว่าในกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต จำนวน 263 ราย พบว่าปัญหาเรื่องบริษัททำเรื่องเคลมช้า ทำให้ไม่อยากทำประกันชีวิต ร้อยละ 39.16 รองลงมาคือ ตัวแทนขาดการบริการที่ดี และความน่าเชื่อถือของบริษัทในการทำสัญญากับผู้เอาประกัน ร้อยละ 31.18 บริษัทขาดการเอาใจใส่ ร้อยละ 27 ดังตารางที่ 5.15

ตารางที่ 5.15 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต  
เปรียบเทียบกับปัญหาที่ทำให้ไม่เลือกใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิต

ปัญหา	ทำประกันชีวิต		ไม่ทำประกันชีวิต	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1) ตัวแทนขาดการบริการที่ดี	51	37.23	82	31.18
2) บริษัทขาดการเอาใจใส่	47	34.31	71	27.00
3) ความน่าเชื่อถือของบริษัทใน การทำสัญญากับลูกค้า	21	15.33	82	31.18
4) ความมั่นคงในการดำเนินงาน ของบริษัท	24	17.52	52	19.77
5) บริษัททำเรื่องเคลมช้า	40	29.20	103	39.16
6) อื่นๆ	21	15.33	35	13.31

ที่มา : จากการสำรวจ

### 5.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ผลการศึกษา ได้ค่า Log likelihood function เท่ากับ -195.4434 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -257.0719 ค่า Chi-squared เท่ากับ 123.2570 ค่า Mc Fadden  $R^2$  0.2390 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 77.50% และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ การสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต ( $X_7$ ) และระดับการศึกษา ( $X_4$ ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ภาระหนี้สินที่ต้องชำระ ( $X_6$ ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ บริษัทขาดการเอาใจใส่ที่ดี ( $X_{11}$ ) ดังตารางที่ 5.16 และตารางที่ 5.17

การสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต ( $X_7$ ) กลุ่มตัวอย่างที่ให้เหตุผลว่าการทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคตจะมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งไม่จำเป็น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.5030 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากกลุ่มตัวอย่างที่ให้เหตุผลว่าการทำ

ประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการบริษัทประกันชีวิตเพิ่มขึ้น 50.30% เนื่องจากว่า อนาคตไม่มีใครสามารถคาดคะเนได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างทรัพย์สินสมบัติที่แท้จริง เพราะหากผู้ทำประกันเสียชีวิตลงแล้ว ผู้รับผลประโยชน์จะได้นำเอาเงินประกันซึ่งก็สามารถเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้

**ระดับการศึกษา ( $X_4$ )** กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปจะมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1724 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการบริษัทประกันชีวิตเพิ่มขึ้น 17.24% เนื่องจากว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ๆ จะมีโอกาสได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตและเห็นความสำคัญในเรื่องการประกันชีวิตมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

**ภาระหนี้สินที่ต้องชำระ ( $X_6$ )** กลุ่มตัวอย่างที่มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระ จะมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.1588 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากกลุ่มตัวอย่างที่มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระเพิ่มขึ้น จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการบริษัทประกันชีวิตเพิ่มขึ้น 15.88% เนื่องจากผู้ที่มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระมาก ก็อาจจะเกิดความเสี่ยงในหลายๆด้าน เช่น เสี่ยงจากอุบัติเหตุก่อให้เกิดความสูญเสียด้านชีวิตและทรัพย์สิน เสี่ยงจากการประกอบอาชีพ เป็นต้น ทำให้ครอบครัวขาดรายได้ในการเลี้ยงชีพ และอาจมีปัญหาทางด้านการเงินตามมา โดยเฉพาะผู้ที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือผู้หารายได้ของครอบครัว ดังนั้นจึงทำให้เตรียมความพร้อม โดยการทำประกันชีวิต เพื่อช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

**บริษัทขาดการเอาใจใส่ที่ดี ( $X_{10}$ )** กลุ่มตัวอย่างที่ให้เหตุผลว่าบริษัทที่ขาดการเอาใจใส่ที่ดี จะมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ให้เหตุผลว่าบริษัทที่มีการเอาใจใส่ที่ดีต่อผู้ทำประกันชีวิต และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.1481 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากกลุ่มตัวอย่างที่ให้เหตุผลว่าบริษัทที่ขาดการเอาใจใส่ที่ดี จะมีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการบริษัทประกันชีวิตลดลง 14.81% อธิบายได้ว่าบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริการที่ดี จะมี

โอกาสใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตมากกว่า บริษัทที่ขาดการเอาใจใส่ เพราะการดูแลเอาใจใส่ผู้ที่ทำประกันชีวิต ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตได้ เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้ที่ทำประกันชีวิตได้รับคำแนะนำชักชวนจากตัวแทนประกันชีวิตมากที่สุด

ตารางที่ 5.16 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

ตัวแปร (Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความคาดเคลื่อน (Standard Error)	ค่านัยสำคัญ ทางสถิติ (t-ratio)	ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ (significant)
Constant	-1.4694	0.3309	-4.441***	0.0000
X <sub>1</sub>	-0.1959	0.2640	-0.742	0.4580
X <sub>2</sub>	-0.3804	0.3094	1.230	0.2189
X <sub>3</sub>	-0.4468	0.3121	-1.432	0.1522
X <sub>4</sub>	0.8216	0.2672	3.075***	0.0021
X <sub>5</sub>	0.1759	0.2943	0.359	0.5501
X <sub>6</sub>	0.7564	0.3077	2.458**	0.0140
X <sub>7</sub>	2.3960	0.2705	8.855***	0.0000
X <sub>8</sub>	-0.0783	0.3587	-0.218	0.8271
X <sub>9</sub>	0.3703	0.3256	1.137	0.2554
X <sub>10</sub>	-0.7058	0.3807	-1.854*	0.0638
X <sub>11</sub>	-0.0223	0.3720	-0.060	0.9521
X <sub>12</sub>	0.0517	0.3758	0.004	0.9969

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

\* Significant at 0.1

Log likelihood function -195.4434

Restricted log likelihood -257.0719

Chi-squared 123.2570

Mc Fadden R<sup>2</sup> 0.2390

Accuracy of prediction 77.50%

ตารางที่ 5.17 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal effect

ตัวแปร (Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความคาดเคลื่อน (Standard Error)	ค่านัยสำคัญ ทางสถิติ (t-ratio)	ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ (significant)
Constant	-0.3085	0.0647	-4.767 <sup>***</sup>	0.0000
X <sub>1</sub>	-0.0411	0.0554	-0.743	0.4578
X <sub>2</sub>	-0.0798	0.0648	-1.232	0.2179
X <sub>3</sub>	-0.0938	0.0654	-1.434	0.1515
X <sub>4</sub>	0.1724	0.0556	3.102 <sup>***</sup>	0.0019
X <sub>5</sub>	0.0369	0.0618	0.597	0.5502
X <sub>6</sub>	0.1588	0.0643	2.468 <sup>**</sup>	0.0136
X <sub>7</sub>	0.5030	0.0577	8.703 <sup>***</sup>	0.0000
X <sub>8</sub>	-0.0164	0.0752	-0.219	0.8270
X <sub>9</sub>	0.0777	0.0683	1.138	0.2550
X <sub>10</sub>	-0.1481	0.0791	-1.872 <sup>*</sup>	0.0612
X <sub>11</sub>	-0.0046	0.0781	-0.060	0.9521
X <sub>12</sub>	0.0003	0.0789	0.004	0.9969

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

\* Significant at 0.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved