

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ทำประกันภัยภาคสมัครใจ วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภค และวัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ โดยผลการศึกษาได้นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลด้านบุคลของกรุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 3 มีอายุ อันดับหนึ่ง คือ อายุระหว่าง 25-35 ปี อันดับที่สองคือ อายุระหว่าง 36-45 ปี มีสถานภาพ อันดับหนึ่ง คือ สถานภาพโสด อันดับที่สอง คือสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษา อันดับหนึ่ง คือ ระดับปริญญาตรี อันดับสอง คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพ อันดับหนึ่ง คือ อาชีพรับจ้าง อันดับสอง คือ อาชีพอื่น ๆเช่น พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันดับหนึ่ง คือ 10,000-20,000 บาท อันดับสอง คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านบุคลิกของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ	รวม	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	97	48.5
หญิง	103	51.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
น้อย 25ปี	23	11.5
ระหว่าง 25-35 ปี	94	47.0
ระหว่าง 36-45 ปี	59	29.5
มากกว่า 45 ปี	24	12.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	106	53.0
สมรส	92	46.0
หย่าร้าง	2	1.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	27.0
ปริญญาตรี	140	70.0
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
ค้าขาย	17	8.5
ธุรกิจส่วนตัว	5	2.5
รับจ้าง	100	50.0
รับราชการ	21	10.5
อื่นๆ...	57	28.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ	รวม	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	57	28.5
10,000-20,000 บาท	102	51.0
20,001-30,000 บาท	29	14.5
มากกว่า 30,000 บาท	12	6.0
รวม	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

#### 4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ ของกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) ค่าเบี้ยประกันของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท อันดับสอง คือ 10,001-15,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเบี้ยประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี้ยประกันภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	44	22
10,001- 15,000 บาท	46	23
15,001-20,000 บาท	89	44.5
มากกว่า 20,000 บาท	21	10.5
รวม	200	100

ที่มา : จากการคำนวณ

## 2) จำนวนทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ทุนประกัน อันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท อันดับสอง คือ 300,001-600,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนทุนประกันของกลุ่มตัวอย่าง

ทุนประกัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	44	22
100,001 – 300,000 บาท	98	49
300,001-600,000 บาท	51	25.5
มากกว่า 600,000 บาท	7	3.5
รวม	200	100

ที่มา : จากการคำนวณ

## 3) จำนวนครั้งที่ทำประกันภัยของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า จำนวนครั้งที่ทำประกัน อันดับหนึ่ง คือ เคยทำประกันภัยภาคสมัครใจมาแล้ว 1 ครั้ง อันดับสอง คือ เคยทำประกันภัยรถยนต์มาแล้ว 2 ครั้ง ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนครั้งที่ทำประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนครั้งที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	112	56
2 ครั้ง	42	21
3 ครั้ง	24	12
มากกว่า 4 ครั้ง	22	11
รวม	200	100

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4) ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า อันดับหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เห็นว่าชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยมีผลในการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ อันดับสอง กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เห็นว่า ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงอิทธิพลของชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยต่อการทำประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีผล	176	88
ไม่มีผล	24	12
รวม	200	100

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 5) เหตุผลในการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า เหตุผลสำคัญในการตัดสินใจทำประกันภัย อันดับหนึ่ง คือ การได้รับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุ อันดับสอง คือ เบี้ยประกันภัยต่ำค้ำกับความคุ้มครอง ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลสำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากตัวแทน/จากผู้ขาย	23	11.5
เบี้ยประกันต่ำค้ำกับความคุ้มครอง	33	16.5
ได้รับทุนประกันภัยคืนเมื่อรถสูญหาย/ไฟไหม้	24	12
ได้รับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุ	94	47
รวม	200	100

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ กับข้อมูลด้านบุคคล

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นว่ามีความสัมพันธ์หรือไม่ กับข้อมูลด้านบุคคลของผู้เอาประกัน โดยจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกัน กับ ข้อมูลด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น และความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าเบี้ยประกันกับข้อมูล ด้านบุคคล ซึ่งจะทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธี Chi-square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สำหรับ ผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

##### 4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันกับข้อมูลด้านบุคคล

###### 1) ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินทุนประกัน กับเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา ทุนประกันของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามเพศ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท อันดับสอง 300,001-600,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินทุนประกัน กับเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ทุนประกัน (บาท/ปี)		เพศ	
		ชาย	หญิง
น้อยกว่า 100,000 บาท	จำนวน	25	19
	ร้อยละ	25.77	18.44
100,001 – 300,000 บาท	จำนวน	44	54
	ร้อยละ	45.36	52.42
300,001 – 600,000 บาท	จำนวน	27	24
	ร้อยละ	27.83	23.30
มากกว่า 600,000 บาท	จำนวน	1	6
	ร้อยละ	1.03	5.82
รวม	จำนวน	97	103
	ร้อยละ	100.0	100.0
Chi-square <sub>cal</sub> =5.411, df=3, Sig. 0.144			

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณได้ค่า Chi-square = 5.411 และค่า Asymp. Sig = 0.144 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ในการเลือกทุนประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

## 2) ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินทุนประกัน กับอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา ทุนประกันของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามอายุ พบว่า ทุนประกันอันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท อันดับสอง คือ 300,001-600,000 บาท ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีทุนประกันมากกว่า 600,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีทุนประกันน้อยกว่า 100,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินทุนประกัน กับอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ทุนประกัน (บาท/ปี)		อายุ (ปี)			
		น้อยกว่า 25	25-35	36-45	มากกว่า 45
น้อยกว่า 100,000 บาท	จำนวน	1	22	17	4
	ร้อยละ	4.34	23.40	28.81	16.67
100,001 – 300,000 บาท	จำนวน	15	40	33	10
	ร้อยละ	65.21	42.55	55.93	41.67
300,001 – 600,000 บาท	จำนวน	2	31	8	10
	ร้อยละ	8.69	32.97	13.55	41.67
มากกว่า 600,000 บาท	จำนวน	5	1	1	0
	ร้อยละ	21.73	1.06	1.69	0.0
รวม	จำนวน	23	94	59	24
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

Chi-square=42.983, df=9, Sig. 0.000

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณได้ค่า Chi-square = 42.983 และค่า Asymp. Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับทุนประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

### 3) ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินทุนประกัน กับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุนประกัน อันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท ยกเว้นกลุ่มอาชีพค้าขาย มีทุนประกัน น้อยกว่า 100,000 บาท อันดับสอง คือ 300,001-600,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินทุนประกัน กับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ทุนประกัน (บาท/ปี)		อาชีพ				
		ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ	อื่นๆ
น้อยกว่า 100,000 บาท	จำนวน	11	0	18	0	15
	ร้อยละ	64.70	0.0	18.0	0.0	26.31
100,001 – 300,000 บาท	จำนวน	1	3	59	18	17
	ร้อยละ	5.88	60.0	59.0	85.71	29.82
300,001 – 600,000 บาท	จำนวน	5	2	23	3	18
	ร้อยละ	29.41	40.0	23.0	14.28	31.57
มากกว่า 600,000 บาท	จำนวน	0	0	0	0	7
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	12.28
รวม	จำนวน	17	5	100	21	57
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Chi-square=59.874, df=12, Sig. 0.000

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณ ได้ค่า Chi-square = 59.874 และค่า Asymp. Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับทุนประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ



#### 4) ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินลงทุนประกัน กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ทนประกัน อันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท อันดับสอง คือ 300,001-600,000 บาท ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และ รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีทุนประกันน้อยกว่า 100,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินลงทุนประกันกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ทุนประกัน (บาท/ปี)		รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)			
		น้อยกว่า 10,000	10,000- 20,000	20,001- 30,000	มากกว่า 30,000
น้อยกว่า 100,000 บาท	จำนวน	16	19	8	1
	ร้อยละ	28.07	17.43	27.58	8.33
100,001 – 300,000 บาท	จำนวน	26	50	14	8
	ร้อยละ	45.61	45.87	48.27	66.67
300,001 – 600,000 บาท	จำนวน	11	31	7	2
	ร้อยละ	19.29	28.44	24.13	16.67
มากกว่า 600,000 บาท	จำนวน	4	2	0	1
	ร้อยละ	7.01	1.83	0.0	8.33
รวม	จำนวน	57	102	29	12
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0
Chi-square=10.54, df=9, Sig. 0.309					

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณได้ค่า Chi-square = 10.54 และค่า Asymp. Sig = 0.309 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์ในการเลือกทุนประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

#### 4.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับข้อมูลด้านบุคคล

##### 1) ความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามเพศ พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท อันดับสองคือ น้อยกว่า 10,000 บาท สำหรับเพศชาย และ 10,001-15,000 บาท สำหรับเพศหญิง ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี้ยประกัน(บาท/ปี)		เพศ	
		ชาย	หญิง
น้อยกว่า 10,000 บาท	จำนวน	26	18
	ร้อยละ	26.80	17.47
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	24	22
	ร้อยละ	24.74	21.35
15,001 – 20,000 บาท	จำนวน	41	48
	ร้อยละ	42.26	46.60
มากกว่า 20,000 บาท	จำนวน	6	15
	ร้อยละ	6.18	14.56
รวม	จำนวน	97	103
	ร้อยละ	100.0	100.0

Chi-square<sub>cal</sub>=5.774, df=3, Sig. 0.123

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณได้ค่า Chi-square = 5.774 และค่า Asymp. Sig = 0.123 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับค่าเบี้ยประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

## 2) ความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ในส่วนค่าเบี้ยประกันของกลุ่มตัวอย่าง อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท อันดับสอง คือ น้อยกว่า 10,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี้ยประกัน(บาท/ปี)		อายุ (ปี)			
		น้อยกว่า 25	25-35	36-45	มากกว่า 45
น้อยกว่า 10,000 บาท	จำนวน	1	23	16	4
	ร้อยละ	4.34	24.46	27.11	16.67
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	5	20	17	4
	ร้อยละ	21.73	21.27	28.81	16.67
15,001 – 20,000 บาท	จำนวน	11	48	21	9
	ร้อยละ	47.82	51.06	35.59	37.5
มากกว่า 20,000 บาท	จำนวน	6	3	5	7
	ร้อยละ	26.08	3.19	8.47	29.16
รวม	จำนวน	23	94	59	24
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

Chi-square=26.53, df=9, Sig. 0.002

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณได้ค่า Chi-square = 26.53 และค่า Asymp. Sig = 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อายุมีความสัมพันธ์กับค่าเบี้ยประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

## 3) ความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท ยกเว้น อาชีพค้าขายมีค่าเบี้ย

ประกันน้อยกว่า 10,000 บาท และ อาชีพรับราชการ มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท อันดับสอง คือ มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี้ยประกัน(บาท/ปี)		อาชีพ				
		ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ	อื่นๆ
น้อยกว่า 10,000 บาท	จำนวน	12	0	19	0	13
	ร้อยละ	70.58	0.0	19.0	0.0	22.80
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	0	1	22	11	12
	ร้อยละ	0.0	20.0	22.0	52.38	21.05
15,001 – 20,000 บาท	จำนวน	5	4	51	9	20
	ร้อยละ	29.41	80.0	51.0	42.85	35.08
มากกว่า 20,000 บาท	จำนวน	0	0	8	1	12
	ร้อยละ	0.0	0.0	8.0	4.76	21.0
รวม	จำนวน	17	5	100	21	57
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Chi-square=50.329, df=12, Sig. 0.000

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณได้ค่า Chi-square = 50.329 และค่า Asymp. Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับค่าเบี้ยประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

#### 4) ความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท อันดับสองคือ ค่าเบี้ยประกันที่ 10,001-15,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกันกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี้ยประกัน(บาท/ปี)		รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)			
		น้อยกว่า 10,000	10,000- 20,000	20,001- 30,000	มากกว่า 30,000
น้อยกว่า 10,000 บาท	จำนวน	18	18	3	5
	ร้อยละ	31.57	17.64	10.34	41.67
10,001 – 15,000 บาท	จำนวน	9	20	17	0
	ร้อยละ	15.78	19.60	58.62	0.0
15,001 – 20,000 บาท	จำนวน	25	53	7	4
	ร้อยละ	43.85	51.96	24.13	33.33
มากกว่า 20,000 บาท	จำนวน	5	11	2	3
	ร้อยละ	8.77	10.78	6.89	25.0
รวม	จำนวน	57	102	29	12
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

Chi-square=34.964, df=9, Sig. 0.000

ที่มา : จากการคำนวณ

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 ผลจากการคำนวณได้ค่า Chi-square = 34.964 และค่า Asymp. Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับค่าเบี้ยประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

#### 4.4 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

โดยปัจจัยที่ศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานที่, ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน, ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยหา ระดับการให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย จากนั้นนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

#### 4.4.1 ลำดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ อันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท และ กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน มากกว่า 20,000 บาท นั้นเห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการ สำคัญมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย		กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกัน			
		กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันมากกว่า 20,000 บาท
ปัจจัยด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	0.65	0.25	0.57	0.0
	อันดับ	4	4	4	5
ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	1.39	1.06	0.77	1.16
	อันดับ	2	3	3	3
ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน	ค่าเฉลี่ย	1.69	1.80	1.42	1.75
	อันดับ	1	1	2	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	1.17	1.63	1.69	2.43
	อันดับ	3	2	1	1
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	0.21	0.22	0.47	0.25
	อันดับ	5	5	5	4

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.2 ลำดับของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความมั่นคงของบริษัทที่รับประกันภัย อันดับสอง คือ สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ และ สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ปัจจัยด้านสถานที่		กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกัน			
		กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันมากกว่า 20,000 บาท
ความมั่นคงของบริษัท ที่รับประกันภัย	ค่าเฉลี่ย	3.0	2.92	2.84	3.0
	อันดับ	1	1	1	1
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก ในการติดต่อ	ค่าเฉลี่ย	1.91	1.79	2.05	2.0
	อันดับ	2	2	2	2
สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม	ค่าเฉลี่ย	0.92	0.86	1.10	0.70
	อันดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.3 ลำดับของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ อันดับหนึ่ง คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับการบริการ หลังการขายที่ประทับใจของ พนักงาน อันดับสอง คือ การบริการหลังการขายที่ประทับใจของ พนักงาน ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ปัจจัยด้านบุคลากร		กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกัน			
		กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันมากกว่า 20,000 บาท
พนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเต็มใจบริการ	ค่าเฉลี่ย	0.78	0.73	1.40	1.54
	อันดับ	3	3	3	3
การบริการหลังการขายที่ประทับใจของ พนักงาน	ค่าเฉลี่ย	1.52	2.05	1.84	1.79
	อันดับ	2	2	1	2
ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.60	2.10	1.74	2.66
	อันดับ	1	1	2	1

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.4 ลำดับของปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ การระบุนทุนประกัน ของการจ่ายเงินประกันภัยชัดเจน โดยยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับ เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ อันดับสอง คือ เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาทนั้นเห็นว่า มีการระบุนทุนประกัน ของการจ่ายเงินประกันภัยชัดเจน ดังแสดงในตารางที่ 4.18



ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน		กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกัน			
		กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน น้อยกว่า 10,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน มากกว่า 20,000 บาท
มีการระบุนทุนประกัน ของ การจ่ายเงินประกันภัยชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	0.56	2.60	2.40	2.58
	อันดับ	1	1	2	1
เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อ เทียบกับทุนประกันที่จะ ได้รับ	ค่าเฉลี่ย	0.50	2.50	2.59	2.41
	อันดับ	2	2	1	2

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.5 ลำดับของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ อันดับหนึ่ง คือ การจ่ายเงินทดแทนสินไหมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับการมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน มากกว่า 20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับการมีการให้บริการความช่วยเหลือด้านการรักษา กรณีเกิดเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำ ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ		กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกัน			
		กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันมากกว่า 20,000 บาท
การจ่ายเงินทดแทนสินไหม เป็นไปอย่างรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	1.95	2.60	2.35	1.75
	อันดับ	3	1	1	3
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	ค่าเฉลี่ย	2.56	2.52	1.79	2.0
	อันดับ	1	2	3	2
มีการให้บริการความช่วยเหลือ ด้านการรักษา กรณีเกิดเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง	ค่าเฉลี่ย	2.43	2.12	2.33	2.25
	อันดับ	2	3	2	1

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.4.6 ลำดับของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอันดับหนึ่ง คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับการมีกรมโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ อันดับสอง คือ การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ดังแสดงในตารางที่

4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำ ประกันภัยรถยนต์  
ภาคสมัครใจ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด		กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกัน			
		กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน น้อยกว่า 10,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท	กลุ่มตัวอย่างที่มี ค่าเบี้ยประกัน มากกว่า 20,000 บาท
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์	ค่าเฉลี่ย	2.43	1.98	1.83	2.37
	อันดับ	1	2	2	1
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และ การประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึง ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	1.95	2.32	2.72	2.25
	อันดับ	2	1	1	2
มีการให้ส่วนลด และของแถม	ค่าเฉลี่ย	1.47	1.67	1.45	1.25
	อันดับ	3	3	3	3

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved