

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) และภาคสมัครใจ (ประเภท 1-3) ร้อยละ 31.33 และเป็นผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) อย่างเดียว ร้อยละ 68.67 การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพปัจจุบันของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การขับขี่รถยนต์ ความปกติของสายตา ณ ปัจจุบัน และวิธีการเรียนรู้การขับขี่รถยนต์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนและสัดส่วนของข้อมูลจำแนกตามการตัดสินใจทำและไม่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
ชาย	43	31.85	92	68.15	135	45.00
หญิง	51	30.91	114	69.09	165	55.00
รวม	94	31.33	206	68.67	300	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.1 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 55 และ 45 ตามลำดับ เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า เพศชายทำประกันภัยมากกว่าเพศหญิง ร้อยละ 31.85 และ 30.91 ตามลำดับ แต่เป็นสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงต้องการหลักประกันอุบัติเหตุและความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินเช่นเดียวกับเพศชาย

ตารางที่ 4.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
0- 19 ปี	7	33.33	14	66.67	21	7.00
20-30 ปี	24	20.51	93	79.49	117	39.00
31-40 ปี	30	39.47	46	60.53	76	25.33
41-50 ปี	23	35.94	41	64.06	64	21.33
51 ปีขึ้นไป	10	45.45	12	54.55	22	7.33
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.2 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 39 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันภัยมากที่สุด ร้อยละ 45.45 เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์มากจึงไม่ชอบความเสี่ยงและต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตารางที่ 4.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
โสด	32	25.00	96	75.00	128	42.67
สมรส	57	36.54	99	63.46	156	52.00
ม่าย/หย่า	5	31.25	11	68.75	16	5.33
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.3 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52 และเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมากกว่ากลุ่มผู้มีสถานภาพอื่น ร้อยละ 36.54 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วเห็นความสำคัญของการสร้างหลักประกันแก่ครอบครัว มีความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตมากขึ้นเนื่องจากมีภาระครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบมากกว่ากลุ่มผู้มีสถานภาพอื่น

ตารางที่ 4.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
ต่ำกว่า ม.ปลาย	8	20.00	32	80.00	40	13.33
ม.ปลาย/ ปวช.	13	25.49	38	74.51	51	17.00
อนุปริญญา/ ปวส.	14	31.11	31	68.89	45	15.00
ป.ตรี/ เทียบเท่า	56	35.44	102	64.56	158	52.67
ป.โท	3	50.00	3	50.00	6	2.00
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.4 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ร้อยละ 52.67 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันภัยมากที่สุด ร้อยละ 50 แสดงว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาที่สูงขึ้นก็จะทำประกันภัยมากขึ้น เพราะมีความรู้ความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการประกันภัยมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีการศึกษาน้อย

ตารางที่ 4.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
พนักงาน บ.เอกชน	40	29.20	97	70.80	137	45.67
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	13	26.00	37	74.00	50	16.67
ธุรกิจส่วนตัว	38	40.86	55	59.14	93	31.00
นักศึกษา	3	15.00	17	85.00	20	6.67
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.5 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 45.67 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันภัยมากที่สุด ร้อยละ 40.86 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มักเกิดความไม่แน่นอนในการประกอบธุรกิจ จึงต้องสร้างหลักประกันให้ตนเองและธุรกิจ เพราะไม่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจากการประกอบอาชีพส่วนตัว

ตารางที่ 4.6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ระดับรายได้	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
ต่ำกว่า 5,000 บาท	6	13.33	39	86.67	45	15.00
5,000-10,000 บาท	25	20.66	96	79.34	121	40.33
10,001-20,000 บาท	39	44.83	48	55.17	87	29.00
20,001 บาทขึ้นไป	24	51.06	23	48.94	47	15.67
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.6 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 40.33 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า มีรายได้ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันภัยมากที่สุด ร้อยละ 51.06 แสดงว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีรายได้เพิ่มขึ้นก็จะทำประกันภัยมากขึ้น เพราะมีความสามารถชำระค่าเบี้ยประกันภัยมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย

ตารางที่ 4.7 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การขับขี่รถยนต์

ประสบการณ์การขับขี่รถยนต์	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
ต่ำกว่า 5 ปี	23	34.85	43	65.15	66	22.00
6-10 ปี	10	34.08	45	65.92	55	18.33
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	61	18.18	118	81.82	179	59.67
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.7 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การขับขีรยนต์มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 59.67 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันขีรยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า มีประสบการณ์การขับขีรยนต์ต่ำกว่า 5 ปี เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันขีรยนต์มากที่สุด ร้อยละ 34.85 รองลงมามีประสบการณ์การขับขีรยนต์ 6-10 ปี ร้อยละ 34.08 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แสดงว่า กลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การขับขีรยนต์น้อยเป็นผู้ที่มีอายุน้อยด้วยและอยู่ในวัยเริ่มทำงานมีรายได้พอที่จะสามารถทำประกันขีรยนต์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

ตารางที่ 4.8 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามความปกติของสายตา ณ ปัจจุบัน

ความปกติของ สายตา ณ ปัจจุบัน	ทำประกันขีรยนต์		ไม่ทำประกันขีรยนต์		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
สายตาปกติ	50	26.32	140	73.68	190	63.33
สายตาสั้น	28	48.28	30	51.72	58	19.33
สายตายาว	11	26.83	30	73.17	41	13.67
สายตาเอียง	3	50.00	3	50.00	6	2.00
สายตาสั้นและเอียง	2	50.00	2	50.00	4	1.34
สายตายาวและเอียง	0	0.00	1	100.00	1	0.33
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.8 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีสายตาปกติ ร้อยละ 63.33 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันขีรยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า มีสายตาเอียง สายตาสั้นและเอียง เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันขีรยนต์มากที่สุด ร้อยละ 50 รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ที่มีสายตาสั้น ร้อยละ 48.28 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แสดงว่า กลุ่มผู้ที่มีสายตาสั้นและเอียงเป็นผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากอุบัติเหตุจึงทำประกันขีรยนต์มากกว่ากลุ่มผู้ที่มีสายตาปกติและสายตายาว

ตารางที่ 4.9 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวิธีการเรียนรู้การขับขีรถยนต์

วิธีการเรียนรู้ การขับขีรถยนต์	ทำประกันภัย		ไม่ทำประกันภัย		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ**
ร.ร. สอนขับรถยนต์	10	20.41	39	79.59	49	16.33
ครอบครัวสอนให้	57	32.57	118	67.43	175	58.33
เรียนรู้ด้วยตนเอง	27	35.53	49	64.47	76	25.33
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>31.33</b>	<b>206</b>	<b>68.67</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* จำนวนร้อยละตามแนวตั้ง

ตารางที่ 4.9 จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการขับรถยนต์จากบุคคลในครอบครัวสอนให้ ร้อยละ 58.33 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า เรียนรู้วิธีการขับรถยนต์ด้วยตนเอง เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการทำประกันภัยมากที่สุด ร้อยละ 35.53 รองลงมามีบุคคลในครอบครัวเป็นผู้สอนวิธีการขับรถยนต์ให้ ร้อยละ 32.57 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แสดงว่า กลุ่มผู้ที่เรียนรู้วิธีการขับรถยนต์จากบุคคลในครอบครัวและเรียนรู้ด้วยตนเองเห็นความสำคัญของการทำประกันภัยเพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นจากการได้รับค่าสินไหมทดแทน

ตารางที่ 4.10 จำนวนตัวอย่างที่ไม่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจำแนกตามเหตุผล

เหตุผลที่ไม่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ทราบข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	78	37.86
ค่าเบี้ยประกันแพงเกินไป	102	49.52
กลัวมีปัญหาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	20	9.71
พนักงานบริษัทประกันภัยให้บริการไม่ดี	6	2.91
<b>รวม</b>	<b>206</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคใจ จำนวน 206 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าค่าเบี้ยประกันภัยภาคสมัครใจแพงเกินไปจำนวน ร้อยละ 49.52 รองลงมาไม่ทราบข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ที่นอกเหนือจาก พ.ร.บ. ร้อยละ 37.86 กล่าวมี ปัญหาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เช่น ล่าช้า หรือถูกบริษัทประกันภัยปฏิเสธความรับผิดชอบ ร้อยละ 9.71 และพนักงานบริษัทประกันภัยให้บริการไม่ดีร้อยละ 2.91 ดังตารางที่ 4.17

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 จำนวนตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจำแนกตามเหตุผล

เหตุผลที่ทำให้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สถาบันการเงินบังคับให้ทำประกันภัยรถยนต์เพื่อจัดไฟแนนซ์	19	20.21
ต้องการได้รับความคุ้มครองเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากการทำ พ.ร.บ.	33	35.11
เป็นหลักประกันที่สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเมื่อเกิดเหตุ	42	44.68
<b>รวม</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่ากรทำประกันภัยเป็นหลักประกันที่สามารถช่วยบรรเทาความเสียหายหรือความเดือดร้อนเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นจากการได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 44.68 รองลงมาต้องการได้รับความคุ้มครองเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากการทำ พ.ร.บ. เพียงอย่างเดียวจำนวน ร้อยละ 35.11 และสถาบันการเงินบังคับให้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพื่อจัดไฟแนนซ์ ร้อยละ 20.21



ตารางที่ 4.12 จำนวนตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจำแนกตามช่องทางและเหตุผล

เหตุผล	ติดต่อกับ บ.โดยตรง		ผ่านตัวแทน/นายหน้า		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*
ได้รับการบริการที่ดี และติดต่อสะดวก	8	16.33	28	62.22	36	38.30
บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงเชื่อถือได้	33	67.34	3	6.67	36	38.30
ได้รับส่วนลดค่าคอมมิชชั่น	8	16.33	14	31.11	22	23.40
<b>รวม</b>	<b>49</b>	<b>52.13</b>	<b>45</b>	<b>47.87</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามแนวดิ่ง

ตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ทำประกันภัยโดยติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง ร้อยละ 52.13 เนื่องจากบริษัทประกันภัยมีความมั่นคงเชื่อถือได้ ร้อยละ 67.34 รองลงมาทำประกันภัยผ่านตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ร้อยละ 47.87 เนื่องจากได้รับการบริการที่ดีและติดต่อสะดวก ร้อยละ 62.22

ตารางที่ 4.13 จำนวนตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจำแนกตามจำนวนรถยนต์

จำนวนรถยนต์ทั้งหมด	จำนวนรถยนต์ที่ทำประกันภัย (ราย)					รวม
	รถเก๋ง 1 คัน	รถเก๋ง 2 คัน	เก๋ง 1 คัน กระบะ 1 คัน	รถกระบะ 1 คัน	รถกระบะ 2 คัน	
1 คัน	45 (76.27)*	-	-	14 (23.73)*	-	59 (62.77)**
2 คัน	6 (30.00)*	3 (15.00)*	6 (30.00)*	4 (20.00)*	1 (5.00)*	20 (21.28)**
มากกว่า 2 คัน ขึ้นไป	11 (73.33)*	-	4 (26.67)*	-	-	15 (15.96)**
<b>รวม</b>	<b>62</b> <b>(65.96)*</b>	<b>3</b> (3.19)*	<b>10</b> <b>(10.64)*</b>	<b>18</b> <b>(19.15)*</b>	<b>1</b> (1.06)*	<b>94</b> <b>(100.00)</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บ \* คือจำนวนร้อยละตามแนวนอน

\*\* คือจำนวนร้อยละตามแนวดิ่ง

ตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนรถยนต์ทั้งหมด 1 คัน ร้อยละ 62.77 รองลงมา มีจำนวนรถยนต์ทั้งหมด 2 คัน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และมากกว่า 2 คัน ขึ้นไป ร้อยละ 15.96 โดยมีจำนวนรถยนต์ที่ทำประกันภัยเป็นสัดส่วนมากที่สุด คือรถเก๋ง 1 คัน คิดเป็นร้อยละ 65.96

ส่วนข้อมูลประเภทรถยนต์ที่มีและได้ทำประกันภัยภาคสมัครใจ คำถามข้อนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้ตามจำนวนรถยนต์ที่ได้ทำประกันภัยภาคสมัครใจ

ตารางที่ 4.14 จำนวนตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจำแนกตามประเภทรถยนต์

ข้อมูล	รถเก๋ง		รถกระบะ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*
ยี่ห้อ						
- TOYOTA	27	38.57	9	37.50	36	38.30
- HONDA	26	37.14	-	-	26	27.66
- ISUZU	-	-	8	33.33	8	8.51
- NISSAN	5	7.14	5	20.83	10	10.64
- ยี่ห้ออื่นๆ	12	17.14	2	8.33	14	14.89
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>74.47</b>	<b>24</b>	<b>25.53</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>
ทำประกันภัย						
- ประเภท 1 (13,950 : 15,330)	33	47.14	11	45.83	44	46.81
- ประเภท 2 (6,100)	5	7.14	-	-	5	5.32
- ประเภท 3 (3,740 : 3,380)	32	45.72	13	54.17	45	47.87
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>74.47</b>	<b>24</b>	<b>25.53</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามตั้ง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อมูล	รถเก๋ง		รถกระบะ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*	จำนวน(ราย)	ร้อยละ*
ทำกับบริษัท						
- วิริยะประกันภัย	25	35.71	8	33.33	33	35.11
- ประกันคุ้มภัย	15	21.43	3	12.50	18	19.15
- สหมงคลประกัน	9	12.86	-	-	9	9.57
- คูเนียบประกันภัย	-	-	7	29.17	7	7.45
- บริษัทอื่นๆ	21	30.00	6	25.00	27	28.72
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>74.47</b>	<b>24</b>	<b>25.53</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: \* จำนวนร้อยละตามตั้ง

ตารางที่ 4.14 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจสำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถเก๋ง/ 4 ประตูคเก๋ง) จำนวน 70 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ยี่ห้อ TOYOTA ร้อยละ 38.57 โดยทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 มีค่าเบี้ยประกันภัยเฉลี่ย 13,950 บาทต่อปี ร้อยละ 47.14 ทำประกันภัยกับบริษัท วิริยะประกันภัย ร้อยละ 35.17

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจสำหรับรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถยนต์กระบะ/ปิก-อัพ) จำนวน 24 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ยี่ห้อ TOYOTA ร้อยละ 37.50 โดยทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3 มีค่าเบี้ยประกันภัยเฉลี่ย 3,380 บาทต่อปี ร้อยละ 54.17 ทำประกันภัยกับบริษัท วิริยะประกันภัย ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 4.15 จำนวนตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจำแนกตามแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลประกันภัยการทำประกันภัย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โทรทัศน์	11	11.70
วิทยุ	3	3.19
หนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร	7	7.45
ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย	49	52.13
โทรทัศน์และตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย	24	25.53
<b>รวม</b>	<b>206</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.15 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการทำประกันภัยจากตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ร้อยละ 52.13 รองลงมาทราบข้อมูลจากโทรทัศน์และตัวแทนหรือนายหน้า ร้อยละ 25.53 โทรทัศน์ ร้อยละ 11.70 หนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร ร้อยละ 7.45 และวิทยุ ร้อยละ 3.19 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** การศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย

การบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย	คะแนน เฉลี่ย	อันดับ	ระดับ ความพึงพอใจ
การให้บริการของพนักงานบริษัทประกันภัย - มีเครือข่ายที่ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง - ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ - แต่งกายเหมาะสม กิริยาสุภาพเรียบร้อย - มีความรู้ ประสพการณ์ พร้อมให้บริการ	3.78	1	มาก
ตัวแทน/บริษัทนายหน้าประกันภัย - มีความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยเป็นอย่างดี - มีความรับผิดชอบต่อผู้ทำประกันภัย - ถือประโยชน์ของผู้ทำประกันภัยเป็นหลัก	3.74	1	มาก
เงื่อนไขความคุ้มครอง - มีความคุ้มครองที่ได้มาตรฐาน - สามารถซื้อความคุ้มครองได้ตามต้องการ	3.72	1	มาก
บริษัทประกันภัย - ความมั่นคงและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก - มีการบริหารงานร่วมกับบริษัทต่างชาติ	3.63	2	มาก
คุณภาพของอู่ซ่อมรถ - คุณภาพการซ่อมแซมรถยนต์ได้มาตรฐาน - ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ - ตรงต่อการณ์ดหมายในการรับรถ	3.58	2	มาก
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย - ค่าเบี้ยประกันภัยคุ้มค่ากับความคุ้มครอง - มีข้อเสนอค่าเบี้ยประกันภัยราคาประหยัด	3.56	2	มาก
นโยบายด้านการเงิน - มีบริการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกัน - เอกสารทางการเงินถูกต้อง และรวดเร็ว	3.55	2	มาก

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย	คะแนน เฉลี่ย	อันดับ	ระดับ ความพึงพอใจ
สินไหมทดแทน - มีความถูกต้องและยุติธรรม - มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย - มีค่าใช้จ่ายระหว่างรอซ่อม	3.43	3	ปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.16 การศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 94 ราย ได้ทำการจัดอันดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ยของการบริการด้านต่างๆ นำมาเรียงลำดับจากมากไปน้อย จากนั้นจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบของแต่ละคู่อันดับที่เรียงจากมากไปน้อยว่าแต่ละคู่มีความแตกต่างกันหรือไม่โดยใช้สถิติ Z-test หาค่า P-value ถ้าคู่อันดับที่ทดสอบไม่มีความแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าคู่อันดับนั้นจัดอยู่ในอันดับเดียวกัน จากนั้นจึงทำการทดสอบต่อไปโดยการเลื่อนคู่อันดับถัดไปเปรียบเทียบกัน ถ้าคู่อันดับที่ทดสอบมีความแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติจึงจะจัดอันดับให้มีอันดับให้ลดหลั่นกันลงไป ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับ 1 ได้แก่ การให้บริการของพนักงานบริษัทประกันภัย ตัวแทน/บริษัทนายหน้าประกันภัย และเงื่อนไขความคุ้มครอง ส่วนความพึงพอใจในระดับมากอันดับ 2 ได้แก่ บริษัทประกันภัย คุณภาพของอู่ซ่อม อัตราค่าเบี้ยประกันภัย และนโยบายด้านการเงิน ส่วนด้านการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ สินไหมทดแทน

#### 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ผู้ที่ตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์การขับขี่รถยนต์

จากการคำนวณสมการ Logit พบว่า ค่า Log likelihood function เท่ากับ -169.5976 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -186.5225 ค่า Chi-squared เท่ากับ 33.84998 ค่า Pseudo R-squared เท่ากับ 0.09074 ค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 71% และปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ขึ้นไป (EDU) รายได้ (INCOME) และประสบการณ์การขับขี่รถยนต์ (EXP) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ อาชีพ ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ (GOV) ส่วนตัวแปร เพศชาย (MALE) สถานภาพสมรส (MARRIED) ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 4.17 และ 4.18

ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ขึ้นไป (EDU) จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ขึ้นไปแล้ว มีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมากขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.128635 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ขึ้นไป และมีการศึกษาที่สูงขึ้นแล้ว โอกาสที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพิ่มขึ้น 12.86% ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความรู้ความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการประกันภัยมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีการศึกษาน้อย

รายได้ (INCOME) จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีรายได้เพิ่มขึ้นแล้ว มีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.006427 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ย

1,000 บาทต่อเดือนแล้ว โอกาสที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพิ่มขึ้น 1% ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะการทำประกันภัยเป็นสินค้าปกติซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ คือ ผู้ที่มีรายได้มากสามารถจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยที่มีราคาแพงได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย

อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ (GOV) จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ ถ้าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจแล้ว มีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจลดลง และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ  $-0.136745$  ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีอาชีพอื่นๆ แล้ว โอกาสที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพิ่มขึ้น 13.67% ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เห็นความสำคัญของการทำประกันภัยรถยนต์และต้องการหลักประกันเมื่อเกิดอุบัติเหตุซึ่งอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ดีกว่าอยู่แล้ว

ประสบการณ์การขับขี่รถยนต์ (EXP) จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ ถ้าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์มากขึ้นแล้ว มีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์น้อย และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับค่า Marginal effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ  $0.007026$  ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์เพิ่มขึ้น 1 ปีแล้ว โอกาสที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพิ่มขึ้น 1% ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะผู้ที่มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์มากจะมีประสบการณ์และความชำนาญในการขับขี่รถยนต์ด้วยความระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากอุบัติเหตุมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์น้อย



ตารางที่ 4.17 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate				
	Coefficient	Standard Error	Z-stat	P-value	ค่าเฉลี่ย
Constant	-1.932059	0.340405	-5.676	0.0000	-
MALE	-0.351468	0.298756	-1.176	0.2394	0.4500
MARRIED	0.310246	0.283906	1.093	0.2745	0.5200
EDU	0.615443**	0.300277	2.050	0.0404	0.5467
GOV	-0.717624*	0.381371	-1.882	0.0599	0.1667
INCOME	0.030282**	0.014036	2.157	0.0310	15.5710
EXP	0.033103**	0.015586	2.124	0.0337	12.7000

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05	Log likelihood function	-169.5976
* ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.10	Restricted log likelihood	-186.5225
	Chi-squared	33.84998
	Pseudo R-squared	0.09074
	Pct. Correct Prec.	71.00%

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal effects

Variable	Marginal effects			
	Coefficient	Standard Error	Z-stat	P-value
Constant	-0.410106	0.645486	-6.353	0.0000
MALE	-0.073990	0.062115	-1.191	0.2336
MARRIED	0.065623	0.059528	1.102	0.2703
EDU	0.128635**	0.060834	2.115	0.0345
GOV	-0.136745**	0.063967	-2.138	0.0325
INCOME	0.006427**	0.003059	2.101	0.0357
EXP	0.007026**	0.003250	2.162	0.0307

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: \*\* ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05