

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ
และภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวจิตสุภางค์ อารยวุฒิกุล

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.พรทิพย์ เรือรวิวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่และประเมินความพึงพอใจจากการทำประกันภัยรถยนต์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำประกันภัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย จำแนกเป็นการทำประกันภัยภาคบังคับ 100 ราย การทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ประเภท 2 และประเภท 3 จำนวน 100 ราย ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการประมาณแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันภัยโดยใช้ลอจิสติกส์ (Ordered logit)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-50 ปี ซึ่งอยู่ในวัยทำงาน ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5000-10,000 บาทต่อเดือน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำประกันภัยโดยติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง เนื่องจากเห็นว่าบริษัทประกันภัยมีความมั่นคงเชื่อถือได้ และผู้ทำประกันภัยสามารถสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ของการทำประกันภัยเพิ่มเติมได้ โดยส่วนใหญ่ทำประกันภัยสำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน รถยนต์ที่ทำประกันเกือบทั้งหมดเป็นรถญี่ปุ่น มีอายุรถยนต์ต่ำกว่า 5 ปี โดยการทำประกันภัยรถยนต์ภาค

บังคับและประเภท 3 มีค่าเบี้ยประกันภัยโดยเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทต่อปี การทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 และ 2 มีค่าเบี้ยประกันภัยโดยเฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อปี

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของกรรมธรรม์และบริการของบริษัทประกันภัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ พบว่า ผู้ที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของบริษัทประกันภัย เช่น การมีเครือข่ายที่ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พนักงานมีประสบการณ์และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนครบถ้วน สูงกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ในขณะที่ผู้ทำประกันภัยทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย การทำประกันภัยมีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน และความตรงต่อเวลาในการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน มีความสำคัญในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของผู้ทำประกันภัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์โดยใช้ Ordered logit พบว่า หากผู้ทำประกันภัยมีระดับรายได้ที่สูงขึ้น มีลักษณะเป็นผู้กลัวความเสี่ยงมากขึ้น ก็มีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ที่ให้ความคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น ขณะที่หากผู้ทำประกันภัยมีการศึกษาที่สูง มีสถานภาพโสดและมีอายุรถยนต์ที่มาก ผู้ทำประกันภัยจะมีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองน้อยลง

ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการบริการและรายละเอียดในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย พบว่า กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับนั้นและภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นมีระดับความพึงพอใจในด้านด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท การมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทเป็นอย่างดีในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าความพึงพอใจของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับที่อยู่ในระดับมาก

Independent Study Title	Factors Affecting Buying Choice Between Compulsory and Voluntary Car Insurance Policies in Chiang Mai Province	
Author	Miss.Chidsupang Arayawutthikul	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee		
	Asst.Prof.Dr.Piyaluk Buddhawongs	Advisor
	Assoc.Prof.Porntip Tianteerawit	Co-advisor

ABSTRACT

This study has the objectives to examine factors influencing car owner's choice between compulsory insurance and voluntary insurance in Chiang Mai Province and to assess the insurers satisfaction with the insurance of choice. Questionnaires were used as the tool to collect information from 400 samples of car insurers which included 100 samples each for the cases of compulsory class 1, 2 and 3 liability coverage. The analysis was based on the results of descriptive statistics and application of Ordered logit model for decision making.

The majority of the samples were characterized as female, unmarried, aged 21-50 in working age, bachelor's degree graduate, civil servant/state enterprise employee, and with 5,000-10,000 bath average monthly income.

The investigation on car insurance buying behavior in general found that most of the questionnaire respondents indicated they dealt directly with the insurance companies because of the secured status and reliability of the companies and the possibility for the insurers to make additional inquire about the details of insurance policies. On most case, the insurer purchased car insurance policies for passenger cases that could accommodate no more than seven passengers. Almost all of the insured vehicles were Japanese made and under 5 years old. The costs for

compulsory insurance and class 3 voluntary insurance on the average were not exceeding 10,000 baths per year, while the premiums for class 1 and class 2 voluntary insurance would be in the range of 10,001-15,000 bath per year.

The analysis on the car insurance policy features and service features of the insurance companies which could influence the choice of insurance buyers found that the buyers of voluntary insurance policies gave higher priority, compared to those buying compulsory policy to the features of the insurance companies such as the availability of 24 hours communication networks, ease and opened in communication, and the company workers having good experience as well as being capable of providing complete and precise information. Insurers in both options compulsory and voluntary, however, shared the common opinion that the following factors were equality important namely the premium rates the money's worth with the insurance, the liability coverage concerning life and property, and the punctual pay-out for the claims.

Application of ordered logit model to analyze the effect of personal background on the choice of car insurance type revealed that the higher income the insurer has the higher risk averter he becomes, and hence the greater tendency for him to buy greater liability coverage car insurance policy. Meanwhile, the insurer with high education, unmarried and owning old vehicle would tend to choose more limited liability coverage car insurance policy

The study related to satisfaction of insurers in both compulsory and voluntary insurance groups with services and details about insurance policies of insurance companies in Chiang Mai Province found that both groups reported their primary satisfaction with the product and service components. The insurers in the voluntary category indicated their highest satisfaction with the factors of fame and reliability of the insurance companies, the 24-hour hotline services, and the good case given by the companies while those in the compulsory category reported they were satisfied highly with these features.