

ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาววิภา เทพไอยบุตร

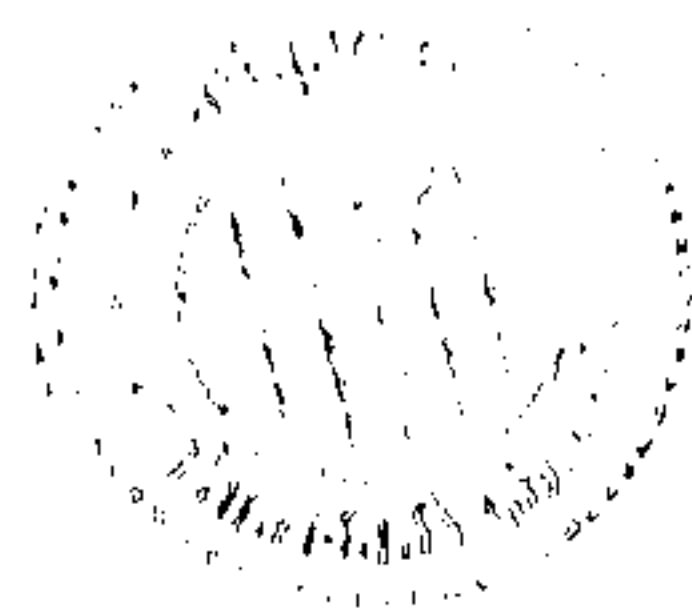
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

368.572

0645๗

ร.3

ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด



บทคัดย่อ
ของ
นางสาววิภา เทพไอยบุตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545

h 152584 ร.3

15 พ.ย. 2545

วิภา / เพ็ญไอยบุตร. (2545). *ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขต กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และด้านการให้บริการสินไหมทดแทน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. และ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ รวมทั้ง ศึกษาปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการของบริษัท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ถือกรรมธรรมพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัท จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ ความแตกต่างโดยใช้ ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือกรรมธรรมตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่ มีอายุ 18 - 27 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ อาชีพเป็นพนักงานบริษัท เอกชน มีรายได้ต่อเดือน 6,500 - 11,800 บาท และพบว่า

1. ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมมีทัศนคติที่มีต่อ การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม เห็นด้วย
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับ การประกันพ.ร.บ.โดยรวม อยู่ในระดับมาก
3. ความคิดเห็นของผู้ถือกรรมธรรมเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมมี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดโดยรวม เห็นด้วย
4. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์โดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
6. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มาก และที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05
7. ความคิดเห็นของผู้ถือกรรมธรรมเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติที่มีต่อ การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญ .01

ATTITUDES OF POLICYHOLDERS
TOWARD THE COMPULSORY MOTORCYCLE INSURANCE
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA.
: A CASE STUDY OF A ROAD ACCIDENT VICTIMS PROTECTION CO., LTD.

AN ABSTRACT
BY
MISS VIPHA THEPAIYABUTRA

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
September 2002

Vipha Thepaiyabutra. (2002). *Attitudes of Policyholders Toward The Compulsory Motorcycle Insurance In Bangkok Metropolitan Area : A Case Study of A Road Accident Victims Protection Co., Ltd.*. Master Project, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assist. Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of the research is to study attitudes of policyholders toward the compulsory motorcycle insurance in Bangkok metropolitan area : A case study of A Road Accident Victims Protection Co., Ltd. in three aspects: affective aspect, behavioral tendency aspect and claim services aspect which are classified according to gender, age, education level, occupation and monthly income. The study will lead to the knowledge and understanding concerning compulsory insurance, the marketing mix in terms of place and publicity and public relations are correlated with policyholders' attitudes to compulsory motorcycle insurance and problems and suggestions in doing compulsory insurance and company services.

The sample size was 400 policyholders living in Bangkok; data was collected by means of questionnaires. Statistic information was evaluated via frequency, percentage, mean score, standard deviation and correlation. Difference was analyzed by Independent Samples t-Test, F-Test: One – Way Analysis of Variance and correlation being analyzed by Pearson Correlation.

The finding reveals that the number of male samples is more than the number of female. In terms of age range, the most frequently occurred is 18 – 27 years. In terms of education level, the most frequently occurred is secondary school or vocational school. In terms of occupation, the most frequently occurred is white-collar workers. In terms of monthly income, the most frequently occurred is 6,500 – 11,800 Baht.

The conclusion of the research is as follows:

1. Policy holders' attitudes to compulsory motorcycle insurance agree in all three aspects.
2. Most of the policyholders have high level of knowledge and understanding concerning compulsory insurance.
3. Policyholders' opinions agree on the marketing mix in terms of place and publicity and public relations.
4. Policyholders of different genders, ages and monthly incomes have similar in overall attitudes to compulsory motorcycle insurance.
5. Policy holders of different education levels and occupations are different in overall attitudes to compulsory motorcycle insurance at significance level of 0.05.

6. Policyholders' levels of knowledge and understanding deriving from the pair comparison of the high and the low levels are different in overall attitudes to compulsory motorcycle insurance at significance level of 0.05.

7. Policyholders' opinions on the marketing mix of place and publicity and public relations correlated, in all three aspects with their attitudes to compulsory motorcycle insurance at significance level of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(อาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2545

ประกาศขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และ อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอขอบคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอขอบพระคุณ คุณพ่อสุรินทร์ เทพไอยบุตร ผู้เป็นแรงใจให้ผู้วิจัย ก้าวมาถึงจุดนี้ และไม่ว่าพ่อจะอยู่ที่ใด ขอให้รับรู้ถึงความสำเร็จของลูก ณ วันนี้ แต่.....พ่อ

ขอขอบพระคุณ คุณประสิทธิ์ คำเกิด รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ของบริษัทเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนคุณรัชตะ ชาทอง ผู้จัดการฝ่ายรับประกันและการตลาด และคุณปนัดดา ชูติโกมล ที่ได้กรุณาช่วยเหลือ สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณศรีอัมพร พวงรอด คุณบุปผา จงเลิศตระกูล คุณกมลวรรณ กิรติสมิต คุณกัณฐกัณท์ ทัพพรหม และเจ้าหน้าที่กรมการประกันภัยทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ และอนุเคราะห์ข้อมูล จนได้ ข้อมูลที่สมบูรณ์ต้องงานวิจัย ตลอดจนคุณผาณิต คงสนธิ เจ้าหน้าที่บริษัท ไทยอินชัวเรสเซิดาต้าเนท จำกัด

กราบขอขอบพระคุณ อาจารย์นัยนา อาณัติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ในการประมวลผลข้อมูลให้แก่ผู้วิจัย

กราบขอขอบพระคุณ อาจารย์วารุณวรรณ ตั้งสุวรรณ คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร และขอขอบพระคุณ Mr. Timothy Alan Hale ที่ได้อนุเคราะห์ในการแนะนำการเขียน Abstract ให้แก่ผู้วิจัย

กราบขอขอบพระคุณแม่และขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ หลาน ๆ และสมาชิกทุกคนในครอบครัว “เทพไอยบุตร” ที่เป็นกำลังใจ ดูแล และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ MBA. (การจัดการ) และน้องอุดม สายะพันธุ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณเกษม คุ่มพรสิน เจ้าหน้าที่วิจัย บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) ที่ได้ช่วยแนะนำตีพิมพ์และช่วยเหลืออนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้งานวิจัยนี้ดีขึ้นเป็นลำดับมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต้องงานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

วิภา เทพไอยบุตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย	9
ความหมายของการประกันภัย.....	9
ความเป็นมาของการประกันพ.ร.บ.	11
ประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ.	14
ทัศนคติ	15
ความหมายของทัศนคติ.....	15
ความสำคัญและคุณลักษณะของทัศนคติ.....	17
องค์ประกอบของทัศนคติ.....	20
อิทธิพลและประโยชน์ของทัศนคติ	21
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	22
การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	23
การวัดทัศนคติ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์.....	25
เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ.....	27
การจัดจำหน่าย.....	28
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์.....	29
ประวัติความเป็นมา บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า (ต่อ)
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	155
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	159
อภิปรายผล.....	169
ข้อเสนอแนะ	174
บรรณานุกรม	175
ภาคผนวก	179
ภาคผนวก ก.....	180
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	181
ภาคผนวก ข.....	188
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	189
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	190
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย	191
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	193

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	35
2 แสดงการแบ่งช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	36
3 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนระดับความรู้ความเข้าใจ.....	36
4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนระดับความคิดเห็น ทศนคติ.....	37
5 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	44
6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม์.....	47
7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม์ด้านอายุ ของผู้ถือกรรมธรรม์ หลังจากปรับแล้ว.....	49
8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม์ ด้านระดับการศึกษาของผู้ถือกรรมธรรม์ หลังจากปรับแล้ว.....	50
9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม์ ด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ถือกรรมธรรม์ หลังจากปรับแล้ว.....	51
10 แสดงผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ของผู้ถือกรรมธรรม์.....	52
11 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ของผู้ถือกรรมธรรม์.....	54
12 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดของผู้ถือกรรมธรรม์.....	57
13 แสดงระดับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์รายด้าน (ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น).....	61
แสดงระดับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์รายด้าน (ด้านพฤติกรรมการแสดงออก).....	63
แสดงระดับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์รายด้าน (ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน).....	65
14 แสดงระดับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ 3 ด้าน ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และด้านการให้บริการสินไหมทดแทน.....	67
15 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์และการให้บริการ.....	68
16 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ.....	69
17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามเพศ.....	71
18 แสดงผลการทดสอบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้านและรายข้อ.....	72
19 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามอายุ.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน.....	75
21	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน.....	76
22	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามอายุ เป็นรายข้อ.....	77
23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 26 เกี่ยวกับเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคน ควรทำประกันพ.ร.บ.แม้ไม่มีกฎหมาย บังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดเชย และรักษาพยาบาลทันทั่วทั้งที่ หากเกิดอุบัติเหตุ.....	80
24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 27 เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัย และเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต.....	81
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 35 เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน.....	82
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ.....	83
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 38 เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ.....	84
28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 41 เกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐาน และตรงเวลานัดหมายของบริษัท.....	85
29	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม.....	87
31	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน.....	88
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก.....	89
33	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายข้อ.....	90
34	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 33 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท.....	93
35	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 34 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี.....	95
36	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 35 เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน.....	97
37	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ.....	96
38	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 39 เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่อง อุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน.....	99
39	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ.....	100

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม.....	101
41	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายด้าน.....	103
42	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก.....	104
43	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน.....	106
44	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายข้อ.....	108
45	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 29 เกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถ ตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม.....	112
46	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 32 เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.....	114
47	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 33 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท.....	115
48	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 34 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะ บริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี.....	117
49	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 35 เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน.....	118

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 36 เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่าน.....	121
51 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ.....	122
52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 38 เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ.....	124
53 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 39 เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่อง อุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน.....	126
54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 40 เกี่ยวกับผู้ประกบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา.....	128
55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี อาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 41 เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐาน และตรงเวลานัดหมายของบริษัท.....	130
56 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	132
57 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายด้าน.....	133
58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน.....	134
59 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายข้อ.....	136

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
60	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ.....	139
61	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 38 เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ.....	141
62	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 39 เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่อง อุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน.....	142
63	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 40 เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา.....	144
64	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 41 เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐาน และตรงเวลานัดหมายของบริษัท.....	145
65	แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์.....	147
66	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์.....	151
67	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์.....	152
68	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อ การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์.....	153

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 วิธีจำกัดการเสี่ยงภัย.....	10
3 องค์ประกอบของทัศนคติ.....	21
4 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง.....	25
5 แสดงลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้นของมนุษย์ตามทฤษฎีมาสโลว์.....	26
6 การใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.....	27
7 แสดงส่วนประสมทางการตลาด.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเจริญเติบโตของสังคมเมืองและความเจริญก้าวหน้า ทำให้วิถีชีวิตและพฤติกรรมของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป เวลากลายเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการติดต่อและการทำธุรกิจในปัจจุบันของสังคม เร่งรีบจากการแข่งขัน รถจักรยานยนต์จึงเข้ามามีบทบาทในการเป็นพาหนะที่ช่วยให้เกิดความคล่องตัว สำหรับการเดินทางซึ่งเหมาะกับสภาพจราจรของกรุงเทพมหานคร ปริมาณรถจักรยานยนต์จึงเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี จากข้อมูลกรมการขนส่ง กองวิชาการและวางแผนสถิติ พบว่าจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2544 มีจำนวนสะสม 1,853,788 คัน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับประเภทรถที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานครตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ รถจักรยานยนต์จะมีสัดส่วนมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ประมาณร้อยละ 45 และเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานครที่เข้าระบบการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ซึ่งต่อไปในงานวิจัยนี้จะเรียกว่า “ การประกันพ.ร.บ. ” มีเพียง 571,623 คัน คิดเป็นร้อยละ 30.84 แสดงว่ายังมีจำนวนรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานครที่ยังไม่ทำประกันพ.ร.บ. ถึงร้อยละ 69.16 โดยเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนของการทำประกันพ.ร.บ. จำแนกตามประเภทรถ รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนร้อยละ 30.26 (ข้อมูลปีรับประกันภัย 2544 ณ สิ้นเดือนมกราคม พ.ศ. 2545 : ที่มา บริษัท ไทยอินชัวร์เรอส์ ด้าเนท จำกัด)

อุบัติเหตุแต่ละปีทำให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ทั้งยังทำให้ทรัพย์สินเสียหาย มีมูลค่านับร้อยล้านบาท เมื่อศึกษาสถิติจราจรทางบก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทรถ ปี พ.ศ. 2543 รถจักรยานยนต์มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจำนวน 17,814 ราย เฉลี่ยวันละ 48.81 ราย หรือเกิดอุบัติเหตุชั่วโมงละ 2.03 ราย ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับแจ้งเท่านั้น (ฝ่ายข้อมูลและสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ) นับเป็นการสูญเสียในเชิงเศรษฐกิจทั้งในระดับบุคคลและสังคม

การประกันพ.ร.บ. นั้นถือเป็นการกระจายการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม เนื่องจากผู้มีรถมีหน้าที่ต้องทำประกันพ.ร.บ. ตามที่กฎหมายบังคับ เป็นการโอนภาระความเสียหายที่ตนมีอยู่ไปให้บริษัทประกันภัยรับผิดชอบ สร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของผู้ถือกรรมสิทธิ์ และเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมต่อผู้ประสบภัย ทำให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย ขณะเดียวกันบริษัทประกันภัยสามารถกระจายความเสี่ยงภัยตามความสามารถในการรับประกันและขนาดของบุคลากรของตนเอง ตลอดจนเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐในด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ประสบภัย ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าต่อเศรษฐกิจเป็นอันมาก แต่จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าในกรุงเทพมหานครที่เป็นศูนย์กลางความเจริญและการศึกษา มีรถจักรยานยนต์ถึงร้อยละ 69.16 ที่ยังไม่ทำประกันพ.ร.บ. ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจและรายได้ของประชาชนไม่เอื้ออำนวยแล้ว ยังอาจเกิดจากความงกใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือมีป้ายทะเบียนประกันพ.ร.บ. ปลอมออกมาระบาด (ปราสาทสังข์ ฉบับเศรษฐกิจวิเคราะห์. 2543 : 21)

ธุรกิจประกันภัยถือเป็นธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ และลักษณะของสินค้าเป็นสินค้าไม่แสวงซื้อจำเป็นต้องอธิบายให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้เห็นประโยชน์หรือคุณค่า รวมทั้งการสร้างภาพพจน์ที่ดีของการประกันภัยให้เป็นที่เชื่อถือยอมรับ ตลอดจนเป็นธุรกิจอีกแขนงหนึ่งของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยผาสุกของสาธารณชน ธุรกิจจึงจำเป็นต้องรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อันหมายถึงทัศนคติ ซึ่งเป็นอีกประเด็นในแง่จิตวิทยาที่นักธุรกิจควรให้ความสนใจ เพราะการเข้าใจในทัศนคติจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลอันสะท้อนมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541 : 64)

บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 114 ตอนที่ 72 ก. วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 โดยเป็นองค์กรเอกชนที่มีรูปแบบพิเศษ คือ มีกฎหมายรองรับมีคณะกรรมการที่มาจากเจ้าหน้าที่กรมการประกันภัยส่วนหนึ่ง ทำหน้าที่รับคำร้องขอและจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามพ.ร.บ. แทนทุกบริษัท เป็นการแก้ไขพ.ร.บ. เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับความสะดวกมากขึ้นในกรณีที่ไม่มีสาขาของบริษัทประกันภัยนั้นตั้งอยู่ รวมทั้งกฎหมายได้กำหนดให้บริษัทจัดตั้งสาขาเพื่อให้บริการประชาชนในทุกจังหวัดทั่วประเทศและดำเนินการรับประกันพ.ร.บ. เฉพาะรถจักรยานยนต์ตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี (ที่มา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา “ ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ” เพื่อเป็นแนวทางในการจูงใจให้ผู้มีรถจักรยานยนต์ทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์มากขึ้น และเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาด รวมทั้งปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น
- 1.2 ด้านพฤติกรรมแสดงออก
- 1.3 ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขในอันที่จะสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือกรรมธรรมต่อธุรกิจและปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการจูงใจให้ผู้มีรถจักรยานยนต์เข้าสู่ระบบการประกันพ.ร.บ.มากขึ้น
2. เป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาด
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ถือกรรมธรรม เพื่อนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือกรรมธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ถือกรรมธรรมพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 102,675 กรรมธรรม์ (ข้อมูลปีรับประกันภัย 2544 ณ 11 มกราคม พ.ศ. 2545 : ที่มา บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ถือกรรมธรรมพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของยามาเน่ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 18 - 27 ปี

1.2.2 28 – 37 ปี

1.2.3 38 – 47 ปี

1.2.4 48 – 57 ปี

1.2.5 58 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ประถมศึกษา

1.3.2 มัธยมศึกษา / ปวช.

1.3.3 อนุปริญญา / ปวส.

1.3.4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.3.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

1.4.1 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

1.4.2 ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร

1.4.3 ข้าราชการพลเรือน พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.4.4 พนักงานบริษัทเอกชน

1.4.5 นักเรียน นักศึกษา

1.4.6 อื่น ๆ ระบุ.....

1.5 รายได้ต่อเดือน

1.5.1 ต่ำกว่า 6,500 บาท

1.5.2 6,500 – 11,800 บาท

1.5.3 11,801 – 17,100 บาท

1.5.4 17,101 – 22,400 บาท

1.5.5 22,401 – 27,700 บาท

1.5.6 27,701 – 33,000 บาท

1.5.7 สูงกว่า 33,000 บาท

1.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.

1.7 ปัจจัยทางการตลาด

1.7.1 การจัดจำหน่าย

1.7.2 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ 3 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น
- 2.2 ด้านพฤติกรรมการแสดงออก
- 2.3 ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

หมายถึง ลักษณะความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นของบุคคลผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ : การเห็นด้วย(ทิศทางบวก) หรือไม่เห็นด้วย (ทิศทางลบ) และการไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ใน 3 ด้าน คือ

1. ความรู้สึก ความคิดเห็น

หมายถึง โดยผลของการมีความรู้ความเข้าใจจะทำให้มีความคิดเห็นในทางที่ดีต่อประกันพ.ร.บ. เช่น เมื่อได้รู้ว่าการทำประกันพ.ร.บ.เป็นสิ่งดีมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความคิดเห็นว่าการทุกคันควรเข้าระบบการประกันพ.ร.บ. 100% เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

2. พฤติกรรมการแสดงออก

หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมซึ่งความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงปลอดภัย โดยเมื่อได้รับอุบัติเหตุจะได้รับการคุ้มครองตามสิทธิของกรมธรรม์ในเวลาที่เกิดเร็วและมีค่าใช้จ่ายรองรับทันที เช่น เมื่อมีการรู้และเชื่อว่าการทำประกันพ.ร.บ. เป็นสิ่งดี ก็ปฏิบัติตามที่กฎหมายบังคับคือจัดทำประกันพ.ร.บ. ทำให้มั่นใจว่าจะไม่มีปัญหาทางการเงิน และได้รับความสะดวกเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เพราะบริษัทประกันภัยจะเข้ามาทำหน้าที่และรับผิดชอบแทน

3. การให้บริการสินไหมทดแทน

หมายถึง เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นผู้ถือกรมธรรม์ หรือผู้ได้รับประโยชน์ จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายในจำนวนที่เกิดขึ้นจริง สูงสุดไม่เกินจำนวนที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ โดยไม่ประวิงเวลาในมาตรฐานของการให้บริการที่ดี

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถพ.ศ. 2535 เป็นการประกันภัยที่ตราเป็นพระราชบัญญัติ ซึ่งกำหนดให้เจ้าของรถหรือผู้เช่าซื้อรถ (ผู้มีสิทธิครอบครองรถตามสัญญาเช่าซื้อ) และเจ้าของรถที่นำรถที่จดทะเบียนในต่างประเทศมาใช้ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวต้องจัดทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับเป็นอย่างน้อย ดังนั้นจึงเป็นการประกันภัยที่บังคับให้ผู้มีรถต้องทำประกันภัยตามกฎหมาย ซึ่งต่อไปในงานวิจัยนี้จะเรียกว่า " การประกันพ.ร.บ. "

ผู้ถือกรมธรรม์

หมายถึง บุคคลที่ระบุชื่อเป็นผู้เอาประกันภัยในหน้าตารางกรมธรรม์ พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นบุคคลที่มีส่วนได้เสียในทรัพย์สินที่ทำประกันภัย และเป็นคู่สัญญาในกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งมีหน้าที่เปิดเผยและแถลงข้อความจริง อันเป็นสาระสำคัญต่อการประกันภัย ตลอดจนมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยตามจำนวนที่ได้ตกลงกันตามสัญญาประกันภัย และมีสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริงแต่ไม่เกินจำนวนที่ได้ระบุไว้ในกรมธรรม์ เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกัน พ.ร.บ.

หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ในด้านต่าง ๆ หรือการได้เคยรู้ได้เข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ในฐานะผู้ถือกรมธรรม์ เช่น ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกันพ.ร.บ. ซึ่งนำไปสู่การมีความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการประกันพ.ร.บ.มากขึ้น

การจัดจำหน่าย

หมายถึง การจัดช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายตัวของการขายประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุดและสร้างความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนในการซื้อหาได้แก่ การขายตรงระหว่างประชาชนกับบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดและสาขาของบริษัท ตลอดจนการขายผ่านตัวแทนหรือบริษัทประกันภัยอื่นที่เต็มใจขายประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ให้บริษัทโดยมิได้รับค่านายหน้า แต่ได้รับประโยชน์ทางอ้อมในการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์อื่น (Product Line) หรือช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงจากการรับประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เอง หรือการขายผ่านบริษัทไฟแนนซ์หรือตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์

การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

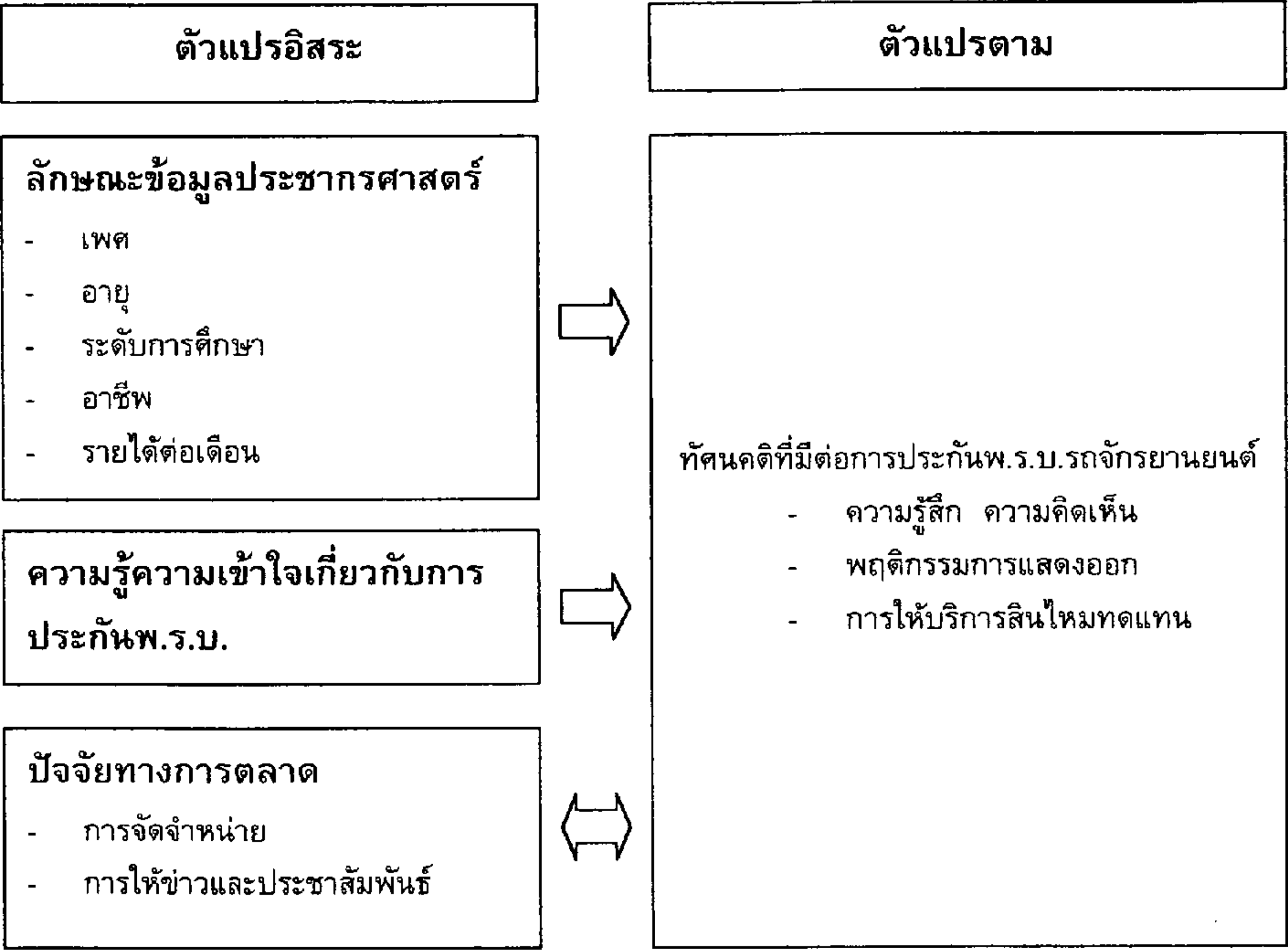
หมายถึงการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ที่จะกระตุ้นการซื้อบริการ การเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อการประกันพ.ร.บ. และบริษัท เช่น การให้บริการตอบคำถามตามสายในปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัย ทุกด้านแก่ประชาชน เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้อง โดยผู้บริหารของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ที่รายการร่วมด้วยช่วยกัน สวพ.91 และFM.102 Mhz.

ผู้ประสบภัย

หมายถึง บุคคลที่ได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย เนื่องจากอุบัติเหตุ หรืออยู่ในทางหรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถนั้น ซึ่งผู้ประสบภัยอาจเป็นผู้ถือกรมธรรม์เอง บุคคลในครอบครัว ผู้ถือกรมธรรม์ บุคคลที่อยู่นอกรถ ผู้โดยสาร หรือผู้ขับขี่ก็ได้ และยังหมายความรวมถึงทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยที่ถึงแก่ความตายด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของไทรแอนดิส (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 4 ; อ้างอิงจาก Triandis. 1971) และแนวคิดของสร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ ประสานกับข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 337) มาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยทางการตลาด จึงได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
2. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
3. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
4. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
5. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
6. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
7. ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของการประกันภัย
2. ความเป็นมาของการประกันพ.ร.บ.
3. ประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ.
4. ความหมายของทัศนคติ
5. ความสำคัญและคุณลักษณะของทัศนคติ
6. องค์ประกอบของทัศนคติ
7. อิทธิพลและประโยชน์ของทัศนคติ
8. ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
9. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
10. การวัดทัศนคติ
11. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์
12. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่งในที่นี้กล่าวเฉพาะ
 - การจัดจำหน่าย
 - การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์
13. ประวัติความเป็นมา บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด
14. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการประกันภัย

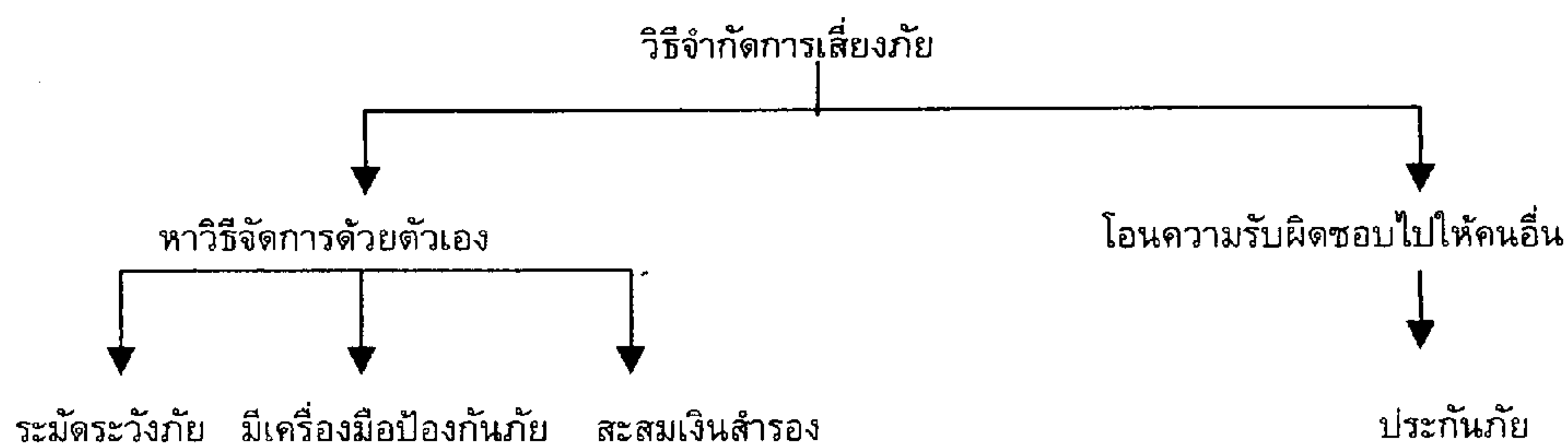
คำว่า การประกันภัยตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Insurance ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการประกันภัยไว้หลายนัยด้วยกัน แล้วแต่ว่าจะมองประกันภัยในแง่ใด ซึ่งสรุปได้ดังนี้

เดวิดส์ (พินดา บุญรอด. 2534 ; อ้างอิงจาก Davids. n.d.) กล่าวว่า การประกันภัยเป็นความสัมพันธ์ทางสัญญาที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลกลุ่มหนึ่งยินยอมที่จะชดเชยค่าเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์อันไม่แน่นอนตามที่ระบุไว้ในสัญญาให้แก่กลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง โดยได้รับของตอบแทน กลุ่มบุคคลแรกเรียกว่า “ผู้รับประกันภัย” กลุ่มบุคคลที่สองเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” สัญญาเรียกว่า “กรมธรรม์ประกันภัย” ของตอบแทนเรียกว่า “เบี้ยประกันภัย” ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เรียกว่า “ความเสี่ยง” เหตุการณ์อันไม่แน่นอนตามที่ระบุไว้ เรียกว่า “ภัย”

พีฟเฟอร์ (พินดา บุญรอด. 2534 ; อ้างอิงจาก Phipper. n.d.) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การประกันภัยเป็นเครื่องมือสำหรับลดความไม่แน่นอนของกลุ่มบุคคลหนึ่งที่เรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” โดยการโอนความเสี่ยงเฉพาะอย่างไปยังกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่เรียกว่า “ผู้รับประกันภัย” ซึ่งเสนอที่จะชดเชยค่าเสียหายทั้งหมด หรือบางส่วนแก่ผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายทางเศรษฐกิจให้กลับสู่สภาพเดิม

คณะกรรมการค้ำประกันและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย (กมลวรรณ กิริติสมิตร, 2542 : 2-3 ; อ้างอิงจาก คณะอนุกรรมการค้ำประกันและวิชาการ สมาคมประกันวินาศภัย, ม.ป.ป.) กล่าวว่า การประกันภัย คือ การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องได้รับความเดือดร้อนจากภัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจจะทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้นั้นกลับสู่สภาพปกติหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันไว้

สุธรรม พงศ์สำราญและคณะ (2539 : 2-3) อ้างถึงผู้รู้ทางวิชาการประกันภัยว่า การประกันภัย หมายถึง การโอนความรับผิดชอบจากผู้เอาประกัน โดยสัญญาว่าเมื่อมีการเสียหายเกิดขึ้นตามที่ตกลงกันไว้ บริษัทจะจ่ายค่าเสียหายตามจำนวนที่รับประกันหรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่ประกันไว้นั้นมีสภาพเหมือนเดิมในการรับผิดชอบเรื่องนี้บริษัทประกันภัยจะต้องขอรับค่าบริการซึ่งมีจำนวนเพียงเล็กน้อยบ้าง ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 วิธีจำกัดการเสี่ยงภัย

ไชยยศ เหมรัชตะ (2536 : 2) กล่าวว่า โดยนัยของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 ได้บัญญัติว่า “อันสัญญาประกันภัย นั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันภัย” “

จากความหมายของการประกันภัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าการประกันภัยมิได้เป็นการประกันว่าภัยจะไม่เกิดขึ้น แต่เป็นการให้คำมั่นสัญญาว่าหากมีภัยเกิดขึ้นจะได้รับการชดเชยค่าเสียหายตามวงเงินที่ตกลงกัน การประกันภัยจึงมีลักษณะเป็นเครื่องมือทางสังคมที่นำเงินจำนวนหนึ่งที่สมาชิกเข้าร่วมโครงการ ช่วยกันลงขัน คือ เบี้ยประกันภัย รวบรวมเป็นเงินกองทุน เพื่อนำมาจัดสรรเงินเพื่อทดแทนความสูญเสียที่สมาชิกในสังคมได้รับ โดยเป็นวิธีการกระจายความเสี่ยงภัย (Risks-Sharing) ที่เกิดขึ้นตามความเสี่ยงภัยที่สมาชิกแต่ละคนได้นำมาประกันภัยเมื่อมีภัยเกิดขึ้นสมาชิกจะมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากกองทุนในจำนวนเงินที่ตกลงกันไว้ และมีบริษัทประกันภัยเป็นผู้จัดการเงินกองทุนทั้งในการประเมินความเสี่ยงภัยและให้บริการในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ซึ่งเป็นการโอนความเสี่ยงภัย (Transfer Device) เพื่อลดความไม่แน่นอนหรือความเสียหายที่ไม่คาดคิดในลักษณะของการแสวงหาหลักประกันนั่นเอง

ความเป็นมาของการประกันพ.ร.บ.

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 เป็นต้นมา ความจำเป็นในการใช้รถยนต์ได้เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีการขยายอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ การสร้างถนน และขยายเส้นทางการขนส่งโดยรถยนต์ อย่างกว้างขวาง เป็นเหตุให้จำนวนอุบัติเหตุมีจำนวนสูงขึ้น ผู้ได้รับความเสียหายบางรายเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งไม่มีหลักประกันความคุ้มครองความบาดเจ็บและความเสียหายที่เกิดขึ้นจากรถยนต์ รัฐบาลอังกฤษจึงมีแนวคิดที่จะบังคับให้ประชาชนเอาประกันภัยรถยนต์ เพื่อคุ้มครองความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคลที่สาม (Third Party) โดยได้ออกเป็นพระราชบัญญัติ Road Traffic ในปี ค.ศ. 1930 และมีการแก้ไขอีกครั้งในปี ค.ศ. 1933 – ค.ศ. 1934 และ ปี ค.ศ. 1972 เพื่อให้การคุ้มครองดียิ่งขึ้น นอกจากนี้กรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ในประเทศอังกฤษ ยังขยายความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามภายใต้กฎหมายของประเทศที่เป็นสมาชิกกลุ่มประชาคมและเศรษฐกิจยุโรปอีกด้วย

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ประมาณปี ค.ศ. 1968 – ค.ศ. 1969 รัฐต่าง ๆ ได้มีแนวคิดเพื่อประโยชน์ทางสังคมโดยนำระบบการชดเชยค่าสินไหมทดแทนโดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดมาใช้ (No - Fault) ในระบบบังคับประกันภัย ซึ่งต่อมานิยมเรียกว่า No - Fault และในปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา รัฐต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐได้มีการบังคับให้ประกันภัยบุคคลที่สามในระบบที่ไม่ต้องพิสูจน์ความผิดตลอดมาจนถึงทุกวันนี้ (พนิต เข้มทองและคณะ. 2534 : 64-66 ; อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2528)

ปัจจุบันนานาประเทศทั่วโลกได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันภัยรถยนต์ ทั้งในลักษณะของการออกกฎหมายบังคับและการประกันภัยแบบสมัครใจ โดยได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเทศ เพื่อเอื้อโยชน์ต่อสังคมมากขึ้นตามความก้าวหน้าของระบบเศรษฐกิจ

สำหรับประเทศไทยการประกันพ.ร.บ.ได้เริ่มมีขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2535 โดยรัฐได้ตราเป็นพระราชบัญญัติประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้รถทุกคันต้องจัดให้มีการประกันพ.ร.บ.เป็นอย่างน้อย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ ที่ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต เพราะเหตุประสบภัยจากรถ โดยให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันท่วงทีกรณีบาดเจ็บ หรือช่วยเป็นค่าปลงศพกรณีเสียชีวิต
2. เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ
3. เป็นสวัสดิสงเคราะห์ที่รัฐมอบให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเสียหายเพราะเหตุประสบภัยจากรถ
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้การประกันภัยเข้ามามีส่วนร่วมในการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยและครอบครัว

สาระสำคัญของ พ.ร.บ.

รถที่ต้องจัดทำประกันพ.ร.บ. ได้แก่ รถทุกชนิดทุกประเภทตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ทหาร ที่เจ้าของมีไว้ใช้หรือมีไว้เพื่อใช้ ไม่ว่ารถดังกล่าวจะเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่น เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถสามล้อเครื่อง รถยนต์โดยสาร รถบรรทุก หักรถ ลากจูง รถพ่วง รถบดถนน รถอีแต๋น ฯลฯ

รถที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องทำประกัน พ.ร.บ. ได้แก่

1. รถสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์
2. รถของสำนักพระราชวังที่จดทะเบียน และมีเครื่องหมายตามระเบียบที่เลขาธิการพระราชวัง กำหนด
3. รถของกระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการต่าง ๆ รถยนต์ทหาร
4. รถของหน่วยงานธุรการขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานธุรการ ที่เป็นอิสระขององค์กรใด ๆ ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ

ผู้มีหน้าที่ต้องทำประกันภัยรถ ได้แก่ เจ้าของรถ ผู้ครอบครองรถในฐานะผู้เช่าซื้อรถ และผู้นำรถที่จดทะเบียนในต่างประเทศเข้ามาใช้ในประเทศ

การฝ่าฝืนไม่จัดให้มีการทำประกันภัยรถ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 กำหนดให้ระวางโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท

ผู้ที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติ ผู้ประสบภัย ได้แก่

1. ประชาชนทุกคนที่ประสบภัยจากรถ ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่ ผู้โดยสารคนเดินเท้า หากได้รับความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากรถ
2. ทายาทของผู้ประสบภัยข้างต้น กรณีผู้ประสบภัยเสียชีวิต

ผู้มีหน้าที่รับประกันภัยและโทษของการไม่รับประกันภัย

ผู้มีหน้าที่ต้องรับประกันภัย คือ บริษัทประกันวินาศภัยที่รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันภัยรถ ประชาชนสามารถทำประกันพ.ร.บ.ได้ที่บริษัทประกันภัยรวมถึงสาขาของบริษัทนั้น ๆ ทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังมีบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ที่รับประกันภัยเฉพาะรถจักรยานยนต์ มีสาขาให้บริการทั่วประเทศ

บริษัทใดฝ่าฝืนไม่รับประกันภัยรถตาม พ.ร.บ. ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 50,000 บาท ถึง 250,000 บาท

อัตราเบี้ยประกันภัย พ.ร.บ.

ปัจจุบันกำหนดเป็นอัตราเบี้ยประกันภัยคงที่ราคาเดียว แยกตามประเภทรถ และลักษณะการใช้รถ บริษัทไม่สามารถคิดเบี้ยประกันภัยแตกต่างจากที่กำหนดได้ โดยมีปัจจัยในการคิดเบี้ยประกันภัย 2 ลักษณะ คือ

1. ประเภทรถ แบ่งเป็น 12 ประเภท เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์นั่งไม่เกิน 7 ที่นั่ง ฯลฯ
2. ลักษณะการใช้รถ แบ่งเป็น 2 ลักษณะการใช้ คือ ส่วนบุคคล และรับจ้างหรือให้เช่า

ความคุ้มครองเบื้องต้นตาม พ.ร.บ.

ผู้ประสบภัย จะได้รับความคุ้มครองในความเสียหายที่เกิดขึ้น เป็นค่ารักษาพยาบาลกรณีบาดเจ็บ เป็นค่าปลงศพในกรณีเสียชีวิต โดยไม่ต้องรอพิสูจน์ความผิด (No - Fault) บริษัทจะชดเชยให้แก่ผู้ประสบภัย หรือทายาทของผู้ประสบภัย ภายใน 7 วัน นับแต่บริษัทได้รับคำร้องขอค่าเสียหายดังกล่าว เรียกว่า “ ค่าเสียหายเบื้องต้น ” โดยมีจำนวนเงิน ดังนี้

1. กรณีบาดเจ็บ จะได้รับการชดเชยเป็นค่ารักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท
2. กรณีเสียชีวิต จะได้รับการชดเชยเป็นค่าปลงศพ และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดการศพ จำนวน 15,000 บาท
3. กรณีเสียชีวิตภายหลังการรักษาพยาบาล จะได้รับการชดเชยเป็นค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 15,000 บาท และค่าปลงศพ จำนวน 15,000 บาท รวมแล้วจะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นไม่เกิน 30,000 บาท

ค่าเสียหายส่วนเกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น

เป็นค่าเสียหายที่บริษัทจะชดเชยให้ภายหลังจากที่มีการพิสูจน์ความรับผิดชอบตามกฎหมายแล้ว โดยบริษัทที่รับประกันภัยรถที่เป็นฝ่ายผิด ต้องรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ประสบภัยหรือทายาทผู้ประสบภัย เมื่อรวมกับค่าเสียหายเบื้องต้นที่ผู้ประสบภัย/ทายาทได้รับแล้ว เป็นดังนี้

1. กรณีบาดเจ็บเป็นค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลรวมกับค่าสินไหมทดแทน ไม่เกิน 50,000 บาท
2. กรณีเสียชีวิต หรือสูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพ จำนวน 80,000 บาท ไม่ว่าจะมีการรักษาพยาบาลหรือไม่

กรณีรถตั้งแต่ 2 คันขึ้นไปชนกัน ต่างฝ่ายต่างมีประกันรถตาม พ.ร.บ. และไม่มีผู้ใดยอมรับผิดในเหตุที่เกิด ผู้ประสบภัยที่เป็นผู้โดยสารจะได้รับความคุ้มครองตามหลักการสำรองจ่าย

1. กรณีบาดเจ็บบริษัทจะสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามใบเสร็จจำนวนเงินไม่เกิน 50,000 บาทต่อคน แก่ผู้ประสบภัย
2. กรณีบาดเจ็บ เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพอย่างถาวร บริษัทจะสำรองจ่ายทดแทน ค่าปลงศพ จำนวน 80,000 บาท ต่อคน แก่ทายาทผู้ประสบภัย

ในกรณีผู้ประสบภัยเป็นผู้ขับขี่และเป็นฝ่ายผิดเองหรือไม่มีผู้ใดรับผิดชอบตามกฎหมายต่อผู้ขับขี่ที่ประสบภัย ผู้ประสบภัยที่เป็นผู้ขับขี่จะได้รับความคุ้มครองไม่เกินค่าเสียหายเบื้องต้น กล่าวคือ หากบาดเจ็บจะได้รับค่ารักษาพยาบาลไม่เกิน 15,000 บาท หรือเสียชีวิตจะได้รับค่าปลงศพ จำนวน 15,000 บาท หรือเสียชีวิตภายหลังรักษาพยาบาลจะรับค่าเสียหายเบื้องต้นไม่เกิน 30,000 บาท

ส่วนผู้ประสบภัย ที่เป็นผู้โดยสารหรือเป็นบุคคลภายนอกกรณี จะได้รับการชดเชยค่าเสียหายไม่เกิน 50,000 บาท กรณีบาดเจ็บ และ 80,000 บาท กรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพอย่างถาวร

สาระสำคัญของการบังคับทำประกันภัยรถของประเทศไทยจึงต่างจากประเทศอื่น ๆ ซึ่งบังคับให้เจ้าของรถประเภทต่าง ๆ จัดทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายของเจ้าของรถที่มีต่อบุคคลที่สาม เป็นการหมายรวมถึงความรับผิด 3 กรณี คือ ความรับผิดต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลที่สามอันเนื่องจากการใช้รถ โดยโอนภาระความรับผิดตามมูลละเมิดนั้นไปยังบริษัทผู้รับประกันภัยแทนตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ในขณะที่การบังคับทำประกันภัยตามพ.ร.บ.ของประเทศไทยจำกัดขอบเขตของการคุ้มครองให้บริษัทผู้รับประกันภัยรับภาระแทนผู้เอาประกันภัยเพียง 2 กรณี คือ ความรับผิดต่อชีวิต และร่างกายหรืออนามัยของบุคคลที่สามเท่านั้น จะไม่รวมถึงทรัพย์สินของบุคคลที่สาม ดังนั้นในชื่อภาษาอังกฤษจึงใช้คำว่า Compulsory Motor Insurance หมายถึง การทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ไม่ใช่ Third Party Insurance ซึ่งหมายถึงการประกันภัยบุคคลที่สาม

ประโยชน์ของการทำประกัน พ.ร.บ.

1. **ด้านผู้เอาประกัน** สร้างความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันภัยว่า หากเกิดอุบัติเหตุขึ้นหรือหากไปละเมิดบุคคลภายนอกให้ได้รับความบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตแล้ว จะได้รับการคุ้มครองตามสิทธิของกรรมสิทธิ์
2. **ด้านเศรษฐกิจและสังคม** การประกันภัยช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม ทำให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย มีความมั่นใจว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้ว ตนก็จะได้รับการชดเชย เช่น ประชาชน ผู้ประสบภัยจากรถ ทายาทของผู้ประสบภัย เป็นต้น
3. **การระดมทุน** เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยการระดมทุนนั้นจะสำเร็จได้ด้วยการประหยัดของประชาชนและการนำเอาส่วนที่สะสมนั้นมาลงทุน การประกันภัยจึงมีส่วนส่งเสริมให้ประชาชนประหยัดทางอ้อม คือ นำเงินที่หามาได้ส่วนหนึ่งมาให้กับบริษัทประกันภัยในรูปแบบเบี้ยประกัน เพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้น ทำให้อาชีพการค้าและอุตสาหกรรมมีความมั่นคงมากขึ้น เมื่ออาชีพนั้น ๆ มีความมั่นคง ตนก็จะมาประกอบอาชีพเหล่านั้นมากขึ้น ทำให้เศรษฐกิจของชาติเจริญได้
4. **ด้านธุรกิจ**
 - เป็นหลักประกันและก่อให้เกิดเสถียรภาพในการประกอบธุรกิจ เป็นการโอนความเสี่ยงภัยไปให้กับบริษัทประกันภัย โดยเสียเบี้ยประกันภัยจำนวนหนึ่งตามที่ตกลงกันไว้
 - ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ เมื่อธุรกิจสามารถลดการเสี่ยงภัยโดยการประกันภัยแล้ว ย่อมใช้ความสามารถและเวลาในการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ธุรกิจนั้นได้อย่างเต็มที่
5. **รัฐบาล**
 - ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบภัย
 - โรงพยาบาลของรัฐได้รับค่ารักษาพยาบาลแน่นอนจากการรับผู้ประสบภัยจากรถเข้ารักษา
6. **บริษัทประกันภัย** สามารถกระจายความเสี่ยงภัยใน Portfolio Mix ตามความเหมาะสมกับความสามารถในการรับประกันภัยและขนาดของบุคลากรที่มีอยู่

ความหมายของทัศนคติ

อัลพอร์ต (1967 : 84) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นภาวะความพร้อมทางจิตของบุคคลที่จะตอบโต้ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และอาศัยความพร้อมทางจิตเป็นตัวกำหนดทิศทางปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อคน สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ

เครทซ์ และครัทซ์ฟิลด์ (1948 : 152) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการเข้าใจรับรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

กู๊ด (1973 : 48) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธ ต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

โจนาธาน และคณะ (ปภาวดี ดุลยจินดา. 2538 : 503 ; อ้างอิงจาก Jonathan, et al. n.d.) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า หมายถึง ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ

มิลตัน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก Milton. 1970 : 112) ระบุว่า ทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

นิวคอมป์ (1954 : 128) กล่าวว่า ทัศนคติที่มีอยู่เฉพาะในบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่อาจจะแสดงออกในรูปพฤติกรรม โดยเป็นไปได้ในสองลักษณะ คือ ชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลอื่นเกิดความพึงพอใจ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจ เกือบ ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ

โรเซนเบิร์ก (1956 : 637) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การตอบสนองด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดและความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ทอร์สโตน (1967 : 21) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด เป็นต้น โดยความรู้สึกที่แสดงสามารถบอกถึงความแตกต่างว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527 : 172) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้ และประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งของต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือในสองลักษณะ คือ แสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทัศนคติไม่ดีหรือทางลบ และแสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทัศนคติดีหรือทางบวก

ฉลอง ภิมย์ (2521 : 42) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายความว่า ความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงท่าทีตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่ได้เคยนึกคิด ซึ่งทัศนคติเป็นเรื่องที่เลียนแบบกันได้ อบรมกันได้และจัดเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดกันได้อย่างหนึ่ง โดยทัศนคติอาจเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 45) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งที่เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 7) กล่าวว่า ทักษะคติ เป็นสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเป็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น

ธีระพร อุวรรณโน (2535 : 4) สรุปลักษณะของนิยามทักษะคติไว้ 4 ด้านคือ

1. ทักษะคติมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งของ คน สถานที่ แนวความคิด สถานการณ์ ฯลฯ

2. มีการระบุในแง่ดี ไม่ดี (Evaluation Aspect)

3. มีลักษณะค่อนข้างยืนยงคงทน (Relative Enduring)

4. ความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่า ทักษะคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทักษะคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทักษะคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้เห็นถึงแนวทางของการตอบสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

มัลลิกา ดันสอน (2544 : 22) กล่าวว่า ทักษะคติเป็นสถานะภายในจิตใจที่เกิดจากความพร้อม การเรียนรู้ และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคล วัตถุ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยทักษะคติบางประการจะมีความคงทน แต่อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าบุคคลมีข้อมูลเพิ่ม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ให้นิยามทักษะคติว่า เป็นการประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือความไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยทักษะคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) เป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สุวณี ดิเรกวัฒน์ (2538 : 12) กล่าวว่า ทักษะคติ เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ อันเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ได้รับในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ทั้งเป็นประสบการณ์โดยตรงและการได้รับการถ่ายทอดมาเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์นั้น ๆ ทำให้เกิดความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึก มีพลังผลักดันให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตามความรู้สึกเชิงบวก หรือเชิงลบ ต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ ในด้านบวกหรือด้านลบ โดยผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่า เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ หรือไม่ชอบ พพอใจหรือไม่พอใจ

ทวยเทพ ราษฎร์เจริญสุข (2538 : 11) ให้ความหมายว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม อันเป็นแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทักษะคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่ติดมาแต่กำเนิด

สถิต นิยมญาติ (2524 : 45) ระบุว่าทักษะคติเป็นสิ่งที่ค่อนข้างมั่นคงหรือทนทาน แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ถาวรตลอดไป และทักษะคติเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

วินัย รังสินันท์ (2536 : 549) กล่าวว่า ทักษะคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่า เขามีความรู้ทางด้านดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงไร และเขามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทักษะคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจึงเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะคติ หมายถึง แนวความคิด ความรู้สึกนึกคิด ทำหน้าที่ของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมหรือประสบการณ์ที่ได้รับ ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะแสดงออก ทั้งที่เป็นประสบการณ์โดยตรงและได้รับการถ่ายทอดมาเกี่ยวกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทำให้เกิดความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึกที่ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตามความรู้สึกของตนในทางบวก หรือทางลบ โดยผู้รับรู้หรือผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทักษะคติของเขา อันเป็นผลจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และการเรียนรู้ที่ผ่านมาจากบุคคลนั้น ๆ โดยในแง่ของความเชื่อ นั้นจะรวมทักษะคติเข้าไว้ด้วย แต่ไม่ได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทักษะคติ ดังนั้นเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทักษะคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย โดยทักษะคติอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และความรู้ความเข้าใจ ของบุคคล ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะคติและพฤติกรรมนั้นเป็นลักษณะของแนวโน้มที่น่าจะเป็น ไม่ใช่ความสัมพันธ์ที่แน่นอนตายตัว ทักษะคติจะส่งผลต่อแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ แต่แนวโน้มนั้นอาจจะไม่ประพฤติหรือไม่ก็ได้ (จิรนนท์ ประกอบไวยทยกิจ และคณะ. 2543 : 25)

ความสำคัญและคุณลักษณะของทักษะคติ

นิพนธ์ คันทะเสวี (2511: 9) ให้ความเห็นว่า ทักษะคติเป็นสิ่งที่ชี้บอกทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลหรือสถานการณ์ ทักษะคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว คือ หากบุคคลจะกระทำหรือแสดงอะไรออกมา ย่อมทำไปตามทักษะคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น ๆ

คุณลักษณะของทักษะคติ

ซอร์และไรท์ (วิริยาภรณ์ ชัยชลทรัพย์. 2525 : 16 ; อ้างอิงจาก Shaw and Wright. 1967) ได้กำหนดลักษณะของทักษะคติไว้ ดังนี้

1. ทักษะคติเป็นผลหรือขึ้นอยู่กับการณ์ที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าและแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายใน ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม
2. ทักษะคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองหรือเป็นผลมาจากลักษณะโครงสร้างภายในตัวบุคคลหรือวุฒิภาวะ
3. ทักษะคติของบุคคลจะแปรค่าให้ทั้งคุณภาพและความเข้ม โดยจะครอบคลุมช่วงของทักษะคติ (Continuum) นั้น ซึ่งแปรค่าได้ทั้งมาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือทักษะคติทางบวก และทางลบ
4. ทักษะคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะมีความคงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

สุรางค์ โคว์ตระกูล (2533 : 246-247) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทัศนคติไว้ 6 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้
2. ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้นทัศนคติจึงมีทั้ง

บวกและลบ

3. ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component)

4. ทัศนคติ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การเปลี่ยนแปลงทิศทางของทัศนคติ หรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย ซึ่งทัศนคติบางอย่างอาจจะหยุดเลิกได้

5. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชน หรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติจะต้องเปลี่ยนค่านิยม

6. สังคมประกิจ (Socialization) มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็กโดยเฉพาะทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทัศนคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีทัศนคติทางบวกสูงที่สุด

ประสาร ทิพย์ธาดา (2520 : 99 -100) ได้กล่าวว่า ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญหลายประการ ดังนี้ คือ

1. ทัศนคติเกิดจากการลอกเลียนแบบ กล่าวคือ เด็กจะเลียนแบบพ่อ แม่ และครู แต่มีได้หมายความว่าเด็กจะเลียนแบบการกระทำทุกอย่างที่ได้เห็น เช่น เด็กเห็นแม่แสดงความกลัวฟ้าร้อง เด็กจะเกิดความรู้สึกกลัวฟ้าร้องตามอย่างแม่ เป็นต้น

2. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ เช่น การทดลองของ Wathon ทดลองให้เด็กเห็นหนูขาวพร้อมกับทำเสียงดัง ๆ ให้น่ากลัว เด็กจะเรียนรู้ว่าหนูขาวเป็นสิ่งที่น่ากลัว ทำเช่นนั้นหลาย ๆ ครั้งต่อไปพอเด็กเห็นหนูขาวจะร้องไห้หรือรีบเดินหนีไปห่าง ๆ ทันที

3. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นหากสถานการณ์หรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทัศนคตินี้ก็จะเปลี่ยนแปลงไปได้ จากทัศนคติที่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นไม่ยอมรับ หรือจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นยอมรับได้เช่นกัน

4. ทัศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด บุคคลใด สถานการณ์ใดในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม ดังนั้น เราอาจสำรวจทัศนคติของบุคคลได้โดยการสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา

มัลลิกา ดันสอน (2544 : 22-23) ระบุถึงสำคัญของทัศนคติว่า

1. ทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้
2. ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดมุมมองของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม
3. ทัศนคติเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
4. ทัศนคติจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิกลักษณะ

พัชนี วรกวิน (2521 : 80-82) กล่าวว่า ทักษะคติของบุคคลในเรื่องเดียวกัน อาจแตกต่างกันตามมิติของทัศนคติเหล่านี้

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึง การให้การสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะเน้นไปในด้านขององค์ประกอบความรู้สึก (Affective Component) เช่น ทัศนคติในทางบวก ได้แก่ มีความรัก การให้การสนับสนุน มีความเชื่อมั่น ทัศนคติในทางลบ เช่น เกลียด สงสัย คัดค้าน และทำลายล้าง หรืออาจหมายถึงระยะห่างระหว่างบุคคลนั้นกับสิ่งที่เรามีทัศนคติซึ่งเรียกว่า ระยะห่างทางจิต (Psychological Distance) การที่มีทัศนคติต่อสิ่งใด นั่นคือสิ่งนั้นจะทำให้เราบรรลุหรือขัดขวางที่จะไปยังจุดประสงค์นั้น ถ้าขัดขวางแสดงว่ามีทัศนคติไม่ดี
2. ปริมาณ (Magnitude or Extremity) หมายถึง ความชอบไม่ชอบ ซึ่งกล่าวแล้วในข้อ 1. มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เราจะวัดทัศนคติเกี่ยวกับความไม่ชอบให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณ
3. ความเข้มข้น (Intensity or Valance) หมายถึง ความเข้มข้นของความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งมีสิ่งอื่นมาเกี่ยวข้อง โดยความเข้มข้นนี้จะสัมพันธ์กับปริมาณ
4. ความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติ
5. ความเด่นทางความรู้สึก (Affective Salience) หมายถึง ระดับ (Degree) ของทัศนคติที่เป็นส่วนสำคัญ เต้นด้วยลักษณะของมันในองค์ประกอบของความรู้สึก
6. ความตรงข้าม (Ambivalence) หมายถึง การแสดงรายละเอียดของลักษณะตรงกันข้ามของทัศนคติ คนเราบางครั้งก็มีทั้งความชอบและความไม่ชอบในขณะเดียวกัน ของสิ่งนั้นทำให้ตัดสินใจลำบากมากขึ้น เกิดความขัดแย้งในใจ หากมีลักษณะที่ตรงข้ามมาก ความเข้มข้นของทัศนคติจะน้อยลง
7. การแสดงออก (Overtness) หมายถึง ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของการกระทำ (Action Component) ในระดับที่มีแนวโน้มที่จะกระทำ คือ ธรรมชาติของทัศนคติ
8. ระดับใต้สำนึก (Conscious) หมายถึง ระดับของความรู้ (Awareness) เกี่ยวกับทัศนคติ ให้ข้อสมมติฐานว่า ทัศนคติ อาจจะเป็นจิตสำนึก จิตไร้สำนึก หรือส่วนของจิตสำนึก
9. การเกาะกลุ่ม (Embeddedness or Connectedness) หรือข้อมูลในการสนับสนุน หมายถึง จำนวนชนิดของทัศนคติที่ประกอบด้วยความรู้ รายละเอียด หรือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของคน ๆ หนึ่ง ย่อมมีแนวโน้มจากการได้รับอิทธิพลจากคนอื่น การเกาะกลุ่มจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับทัศนคติอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด
10. ความเปลี่ยนแปลง (Flexibility) หมายถึง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง การต่อต้านของการเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติบางทัศนคติเปลี่ยนแปลงง่าย บางเรื่องก็เปลี่ยนแปลงยาก ขึ้นอยู่กับความผูกพันมากก็เปลี่ยนแปลงยาก

คุณลักษณะของทัศนคติที่ได้กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการเรียนรู้ซึ่งมีมิติ โดยมีสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญ ทัศนคติจึงเป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของบุคคล เชื่อมโยงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อกระทำต่อเป้าหมายหรือสิ่งที่ตนพบ ทั้งนี้อิทธิพลของการตีความอาจถูกหรือผิดก็ได้ เพราะเป็นความเชื่อที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะตน

จำนง วิบูลย์ศรี (สมิต สัณฐกร. 2543 : 36 ; อ้างอิงจาก จำนง วิบูลย์ศรี. ม.ป.ป.) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของคนเราไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม กล่าวคือ ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด เราก็มักให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น ยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้นเพิ่มขึ้น

องค์ประกอบของทัศนคติ

มอริส (บ๊องรุ ภาวภิรมย์ขวัญ. 2526 : 288 ; อ้างอิงจาก Moris. 1979) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเชื่อ (Beliefs) รวมทั้งความจริง (Facts) ความคิดเห็น (Opinions) และความรู้สึกรวม (General Knowledge) ที่มีต่อสิ่งนั้น
2. ความรู้สึก (Feelings) รวมถึง ความรัก ความเกลียด ชอบ ไม่ชอบ และการประเมิน (Evaluation) สิ่งต่าง ๆ
3. แนวโน้มจะแสดงพฤติกรรม (Tendency to Behavior) หรือการกระทำ (Action) อย่างไรอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็น (ความเชื่อ) และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64-65) กล่าวว่า แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

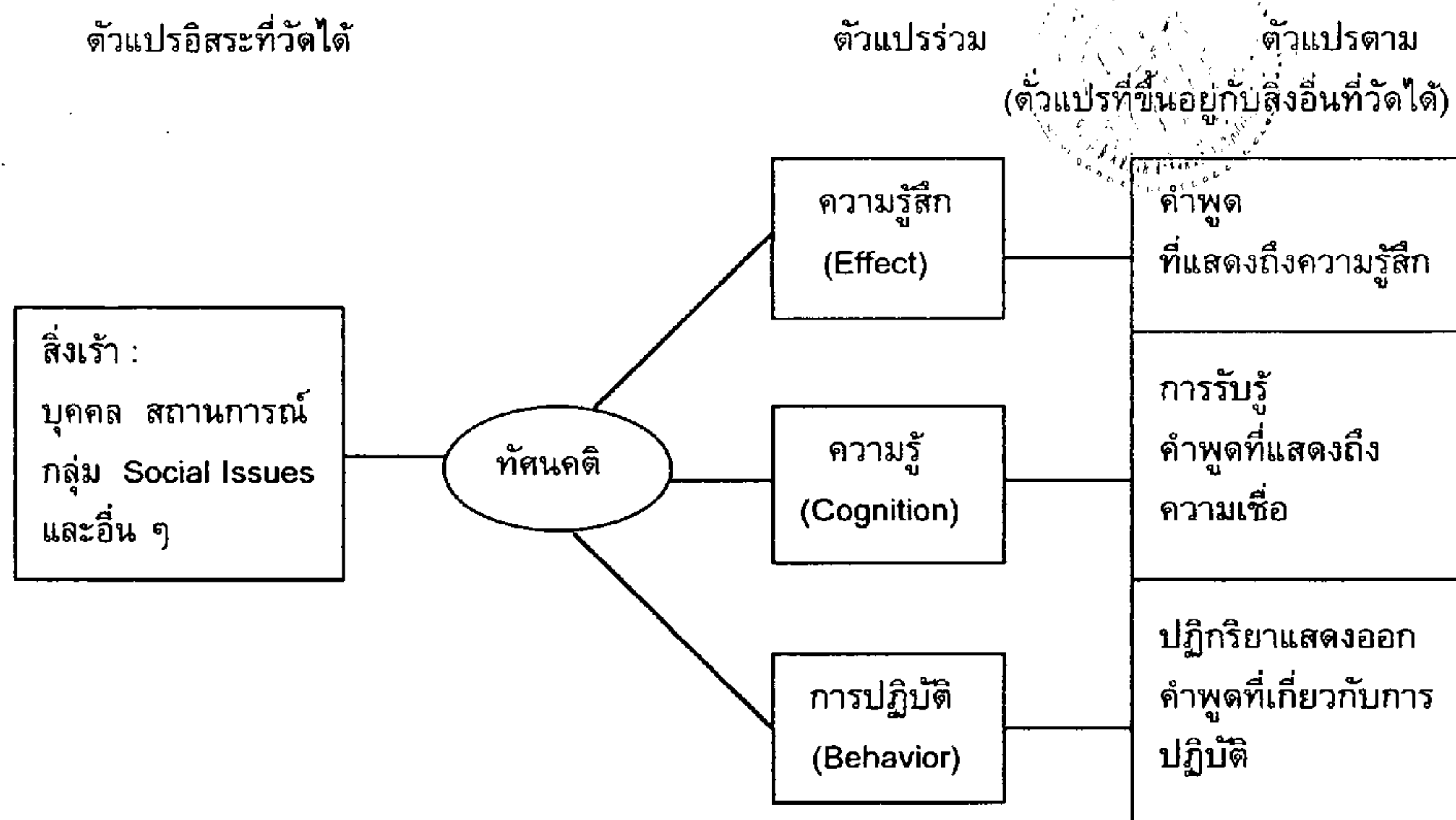
1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญหาในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือ การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปริมาณการรู้ต่อสิ่งใด จะทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ เช่น ชอบ ถูกใจ หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ หากมีสิ่งขัดขวางความรู้สึกดังกล่าว เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งใดมาแล้ว และความรู้สึกนั้นมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้สิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ โดยเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกแล้ว และเกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบ หรือไม่ชอบเกิดขึ้น บุคคลก็จะพร้อมที่จะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หรือแสดงพฤติกรรมออกมา

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะมีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจมีปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันของปัจจัยทั้งสามอยู่ นั่นคือ พฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่น อันได้แก่ สภาพแวดล้อม

องค์ประกอบของทัศนคติ



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของทัศนคติ...

ที่มา : ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 4 ; อ้างอิงจาก Triandis. 1971

จากแผนภูมิดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า ทัศนคติของบุคคลเกิดจากการได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าที่เป็นบุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม โดยผ่านองค์ประกอบของทัศนคติ คือความรู้ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใด แล้วผานกันแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้น

อิทธิพลและประโยชน์ของทัศนคติ

ประสาร ทิพย์ธาดา (2520 : 102) กล่าวว่าทัศนคติมีอิทธิพลทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ทำให้เกิดการปรับตัวไปในทางใดทางหนึ่ง เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อาจจะเป็นได้ทั้งทัศนคติทางที่ยอมรับและไม่ยอมรับ

2. ทำให้เกิดทางเลือก ในบางครั้งแม้เราจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ และรู้ว่ามิประโยชน์ แต่ในบางสถานการณ์เราไม่สามารถทำสิ่งเหล่านั้นได้หมดทุกอย่าง เช่น เด็กเลือกเรียนเอกบางคนชอบหลายวิชาแต่ไม่สามารถเลือกได้ทุกวิชา ต้องตัดสินใจเลือกวิชาที่ตนชอบมากที่สุดวิชาเดียว

พรรณิ ชูทัย (2522 : 65) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติ ดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและผู้อื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง บ่อยครั้งที่บุคคลต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจเป็นต้นว่า คนที่ชอบว่าผู้อื่นตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนกระทำเช่นนั้นเพราะมีความจริงใจต่อเพื่อน

3. หน้าที่ในการปรับตัว ทักษะคิดจะช่วยบุคคลด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสังคม โดยปกติมนุษย์มักคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญและจะพัฒนาทักษะคิดตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม ทักษะคิดช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง

แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทักษะคิดช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมเพื่อช่วยให้สามารถเตรียมพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด รวมทั้งแสดงออกซึ่งค่านิยมและทำให้คาดคะเนถึงผลที่จะได้ถ้าบุคคลมีทักษะคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร

ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะคิด

ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories)

แคทซ์ (พัชนี วรกวิน. 2521 : 84-85 ; อ้างอิงจาก Katz. n.d.) กล่าวว่า “บุคคลจะมีทักษะคิดต่อสิ่งใดจะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์ หรือสร้างความพอใจให้แก่ตน” ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจพื้นฐานและได้แบ่งหน้าที่ของทักษะคิดออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ทักษะคิดเป็นเครื่องมือทำให้บุคคลไปสู่จุดหมาย และช่วยในการปรับตัว
2. ทักษะคิดช่วยป้องกันตัวเองได้ เป็นการเชื่อเพื่อบิดเบือนความจริงทำให้สบายใจขึ้นหรือป้องกันไม่ให้สิ่งที่ไม่ดีมาใกล้ตัว
3. ทักษะคิดช่วยในการแสดงพฤติกรรม บุคคลมีทักษะคิดเช่นไรจะพยายามแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น
4. ทักษะคิดช่วยทำหน้าที่ให้เกิดความรู้

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (The Reasoned Action Theory)

ฟิชเชินและไอเซน (สุพล คำน้อย. 2538 : 22-24 ; อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ม.ป.ป. : 132 ; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1980) อธิบายว่าทฤษฎีนี้ได้เป็นทฤษฎีว่าด้วยการเปลี่ยนทัศนคติ แต่เป็นทฤษฎีที่ต้องอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม ซึ่งเป็นแนวทางในการเข้าใจการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่มีเหตุผลสนับสนุนและมีข้อมูลสนับสนุน จึงน่าที่จะศึกษาทฤษฎีนี้

ทฤษฎีนี้อธิบายความสัมพันธ์ว่า เจตนาเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรม และเจตนา ก็เกิดขึ้นมาจากคตินี้ที่มีต่อพฤติกรรมนั้น กับปทัสฐานที่เป็นอัตวิสัย คือ Subjective Norm โดยทัศนคติต่อพฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมย่อมก่อให้เกิดผลกระทบและการประเมินผลกระทบว่ามีค่าสูงต่ำอย่างไร ส่วนปทัสฐานของแต่ละคนได้รับอิทธิพลมาจาก 2 แหล่งคือ ความเชื่อที่เกิดจากการได้เรียนรู้ว่าบุคคลที่ตนเชื่อถือ คิดว่าควรกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นใครก็ได้ที่มีอิทธิพลต่อเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามย่อมต้องการแรงจูงใจที่จะกระทำตามความเชื่อของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขา จุดสำคัญของทฤษฎีอยู่ที่ว่า ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสฐานและเจตนา หรือ พฤติกรรม เราต้องพยายามเปลี่ยนที่ความเชื่ออันเป็นองค์ประกอบของทัศนคติเสียก่อน และจะต้องเป็นความเชื่อพื้นฐานจริง ๆ ของคน ๆ นั้น เช่น หากต้องการให้นายสมชายเลิกสูบบุหรี่ เราต้องให้ความรู้เขาว่าสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถ้าเราให้เหตุผลว่าแฟนเขาหมั้นบุหรี่ยุติ เหตุผลนี้ไม่ใช่ความเชื่อพื้นฐาน ถึงแม้ว่าเขาจะเปลี่ยน พฤติกรรมเพราะแฟนของเขามีอิทธิพลต่อเขา แต่พฤติกรรมนี้จะไม่คงทน เพราะหากเขาเลิกกับแฟนของเขา แรงจูงใจที่จะกระทำตามความคิดและความเชื่อของแฟนเขาก็จะหมดไป เจตนาที่จะเลิกสูบบุหรี่ก็จะหายไปเช่นกัน

สำหรับตัวแปรภายนอก เช่น เพศ อายุ บุคลิกภาพ ทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก เพียงแต่จะช่วยให้การทดสอบมีความเชื่อถือได้ ทำให้สามารถทำนายเจตนาในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องในระดับความเชื่อมั่นสูง

กล่าวโดยสรุปคือ ทฤษฎีนี้อธิบายว่าทัศนคติเป็นตัวแปรประกอบตัวหนึ่งเท่านั้น ตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมหรือไม่ นั่นคือ ความตั้งใจหรือเจตนา ถ้าสามารถวัดหรือรู้จักตัวแปรนี้ได้ย่อมจะสามารถทำนายพฤติกรรมได้ นอกจากนี้แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการที่จะกระทำตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน (Referent Person) และความคิดของบุคคลผู้นั้นเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งเท่ากับทัศนคติ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นหรือมีอิทธิพลต่อเจตนาที่จะแสดงออกพฤติกรรม ดังนั้นเราไม่อาจเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลโดยอาศัยเพียงการเสนอข้อมูล เราต้องอาศัยปัจจัยอื่นด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลให้เรากระทำตาม

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าทัศนคดีย่อมเปลี่ยนแปลง ด้วยสถานการณ์ แรงจูงใจ วิธีการ และเหตุผลที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ธีระพร อูวรรณโณ (เรียบ ศรืทอง. 2542 : 101-102 ; อ้างอิงจาก ธีระพร อูวรรณโณ. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ตัวแปรในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. แหล่งของทัศนคติ (Source) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ และสถานภาพ เป็นต้น
2. ข่าวสาร (Message)
3. สื่อ (Media)
4. ผู้รับ (Audience) สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ ความสนใจ (Attention) ความเข้าใจ (Comprehension) การยอมรับ (Yielding of Acceptance) การเก็บจำ (Retension) และการกระทำ (Action)

ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทำได้หลายวิธีการ ไพบูลย์ อินทริวิชา (เรียบ ศรืทอง. 2542 : 101-102 ; อ้างอิงจาก ไพบูลย์ อินทริวิชา. 2527 : 14 – 17) ได้ให้ความเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติทำได้โดยการจัดภาพการณ์ให้ใหม่ สร้างแรงจูงใจด้วยการให้ ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ ในแนวใหม่ ด้วยหลักเหตุผล จัดสภาพแวดล้อมทางสังคม และลงมือปฏิบัติจริง ๆ

จากผลของการศึกษาด้านทัศนคติ สรุปได้ว่า ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นทำได้โดย

1. สร้างทัศนคติใหม่ เช่น ต้องการความงามทางร่างกาย ต้องไม่เว้นการออกกำลังกาย
2. ในกรณีที่มีทัศนคติเดิม ๆ ก็ลบล้างทัศนคติเดิม
3. สร้างเสริมความเชื่อเดิมให้เข้มแข็ง
4. ปรับเปลี่ยนตัวแปรต่าง ๆ
5. เปลี่ยนทัศนคติโดยใช้สื่อมวลชนและการโฆษณา ชักจูงใจ รวมทั้งการใช้บุคคลที่น่าเชื่อถือเป็นตัวแบบที่ดี
6. การใช้กลุ่มในการเปลี่ยนทัศนคติ เช่น ค่านิยม เป็นต้น เนื่องจากกลุ่มอิทธิพลต่อบุคคล โดยเฉพาะวัยรุ่นมาก นอกจากนั้นกลุ่มอาจช่วยในการเปลี่ยนความเชื่อและค่านิยมได้ดี

พัชนี วรกวิน (2521 : 85-86) กล่าวว่าเมื่อทัศนคติของบุคคลเกิดขึ้นแล้ว ถึงแม้จะมีความคงทนพอสมควร แต่ทัศนคติก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบทั้งสามของทัศนคติดังกล่าวมาแล้ว ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงโดยบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ซึ่งทำให้เขายอมรับในสิ่งใหม่นั้น แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมเดิมของบุคคล นอกจากสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับแล้ว ก็อาจจะเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับได้ เช่นกฎหมายข้อบังคับ สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ดีนั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลต่าง ๆ ที่เขาได้รับทราบ ทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง (Insight) จะเกิด Insight ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับแหล่งที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ และตัวข้อมูลเหล่านั้นด้วย รวมทั้งลักษณะของบุคคลนั้น เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นสูง คิดว่าตนรู้ดีในทุก ๆ เรื่อง ไม่สนใจข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งอื่น สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริงไม่ได้ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ขบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Guire. 1968) ประกอบด้วย

1. การใส่ใจ (Attention) เป็นความสนใจความใส่ใจในการรับฟัง ถ้าบุคคลไม่ให้ความสนใจที่จะฟังแล้ว ขบวนการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น และจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ สาเหตุที่ทำให้คนฟังสนใจได้แก่ผู้สื่อความและเนื้อหาของสารนั้น ๆ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความเข้าใจในความหมายของสารนั้น ความยากหรือง่ายเกินไปจะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจ และไม่เข้าใจ

3. การยอมรับ (Acceptance) เป็นผลมาจากข้อ 1. และข้อ 2. หากบุคคลตั้งใจฟังเกิดความเข้าใจแจ่มแจ้งก็จะทำให้เกิดการยอมรับ แต่ถ้าไม่สนใจฟัง ไม่มีความเข้าใจก็จะยกเลิก ไม่เกิดการยอมรับขึ้น

4. การเก็บเอาไว้ (Retention) เป็นความคงทนหรือเป็นการจำ อาจจะเก็บเอาไว้ระยะหนึ่งเมื่อเวลาผ่านไปอาจจะเปลี่ยนแปลง หรืออาจจะคงอยู่ ถ้าตัวผู้สื่อมีความน่าเชื่อถือมาก การเก็บเอาไว้ก็จะคงทนและอยู่ได้นาน

5. การกระทำ (Action) บุคคลเมื่อเปลี่ยนทัศนคติก็จะเปลี่ยนด้านการกระทำด้วย ซึ่งมีผลต่อส่วนรวมและสังคม ถ้าเปลี่ยนความเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ลงมือกระทำก็จะมีผลกระทบกระเทือนกับใคร

ขบวนการเปลี่ยนแปลงทั้ง 5 ขั้นนี้จะเกิดต่อเนื่องกัน มิได้เกิดขึ้นใดขั้นหนึ่งและขบวนการนี้โดยทั่วไปมักใช้อยู่เสมอ เช่น จะพิจารณาอะไรเรามักถามตัวเองว่า ใคร ทำ อะไรหรือพูดอะไรกับใครและมีผลอะไรเกิดขึ้นบ้าง ใครคือแหล่งข่าว พูดอะไรคือข่าวสาร พูดอย่างไรคือวิธีการ พูดกับใครก็คือผู้ฟังผลที่เกิดขึ้นอย่างไร ก็คือการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวแล้ว

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใดองค์หนึ่ง หรืออาจวัดองค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของ ทิศทาง (Direction) และ ปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมาก

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือ ทางลบ ทางบวกก็หมายถึงการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง

-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

ภาพประกอบ 4 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง

คนที่มีความรุนแรง อาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีความรุนแรงน้อย ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

นอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทัศนคดียังมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีผู้นิยามสร้างเครื่องมือวัด

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินี้นิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้คิดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานแบบลิเคิร์ต และมาตรฐานแบบ Semantic Differential เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะมาตรฐานแบบลิเคิร์ต

มาตรฐานแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) เรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) เป็นผู้คิดขึ้นและเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตรฐานวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ตนี้ ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

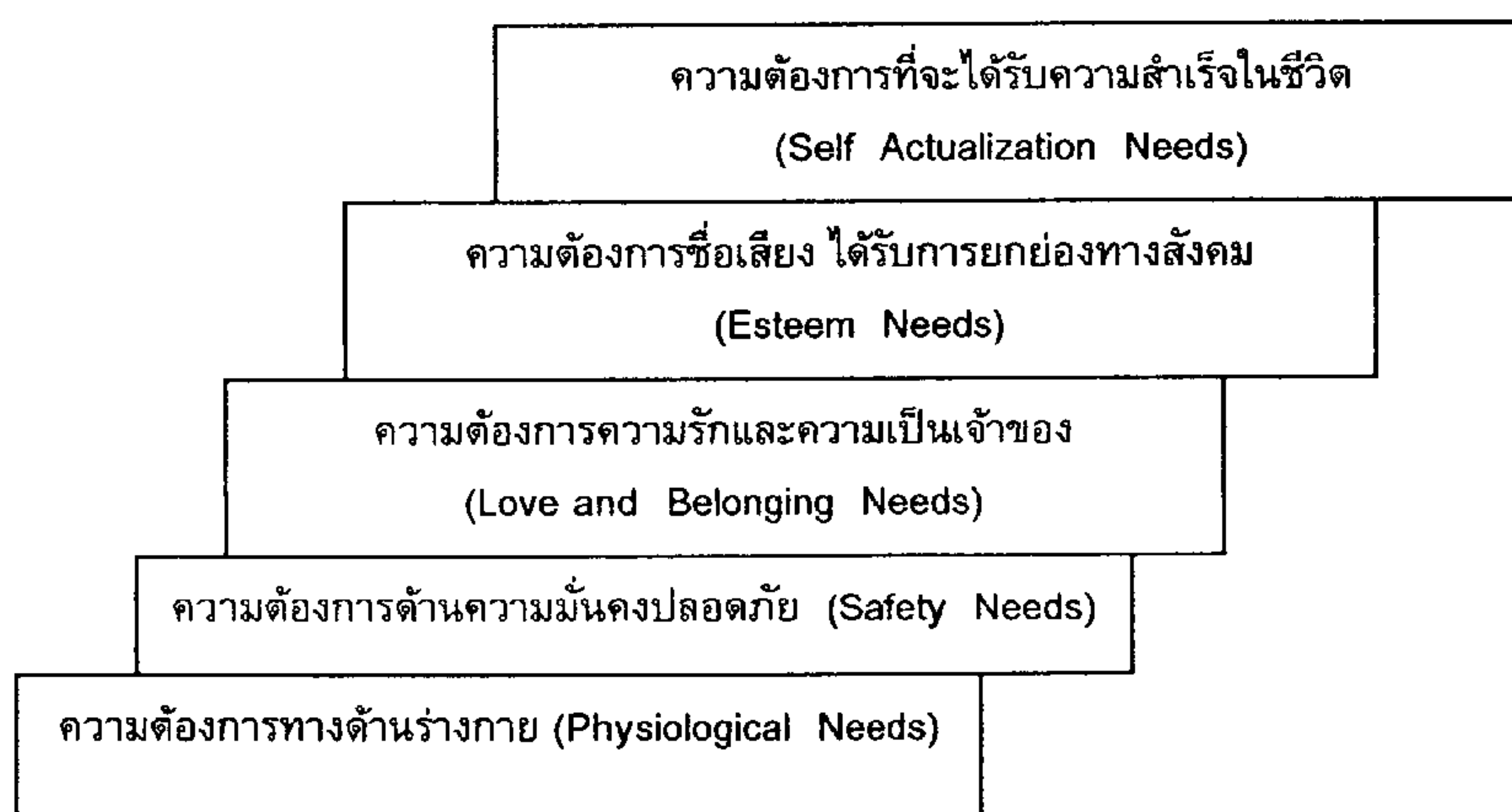
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (พงศ์ หรดาล. 2540 : 50 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1970 : 12) ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนนั้นต่อไป ทั้งนี้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ ให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก
3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบางส่วน ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมใหม่ต่อไป

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ โดยเรียงจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีพเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศและการขับถ่าย
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครองที่จะเกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ด้านจิตใจกับผู้อื่น ต้องการเพื่อน อยากมีพวกพ้อง ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ
4. ความต้องการชื่อเสียง ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ อยากมีหน้ามีตา มีชื่อเสียง มีคนยกย่องนับถือในสังคม ต้องการด้านสถานภาพทางสังคม
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามนึกคิดหรือความหวังของตน



ภาพประกอบ 5 แสดงลำดับขั้นความต้องการ 5 ชั้นของมนุษย์ตามทฤษฎีมาสโลว์

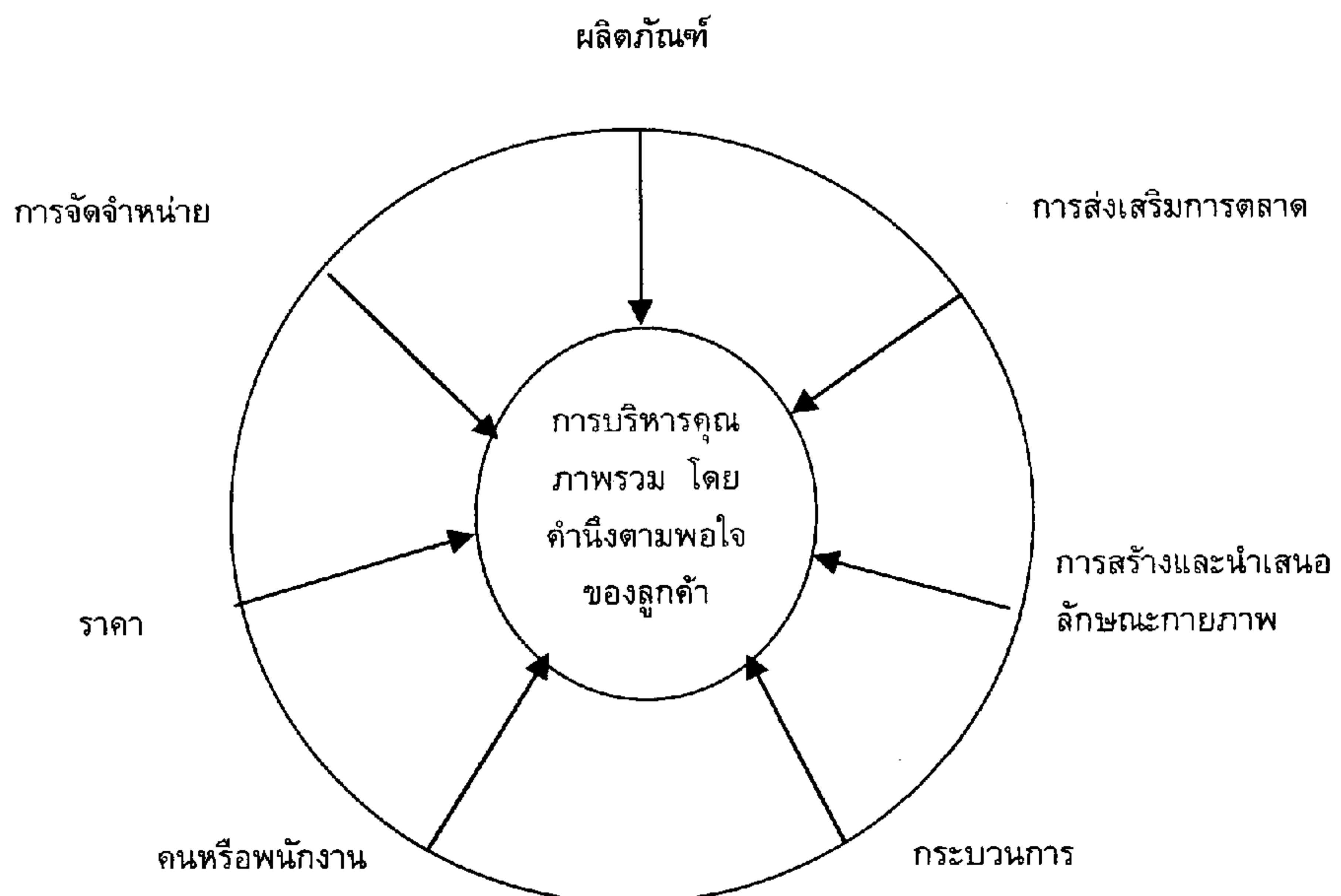
จากความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถสรุประดับความต้องการของมนุษย์ได้ 2 ระดับ คือ

1. ระดับความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย
2. ระดับความต้องการขั้นสูง (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ความต้องการชื่อเสียง การได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

ดังนั้น สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการ จึงต้องสอดคล้องกับระดับความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย แนวความคิดของ Maslow แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมจะเป็นผลมาจากความต้องการ โดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุความต้องการในขณะนั้น

เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

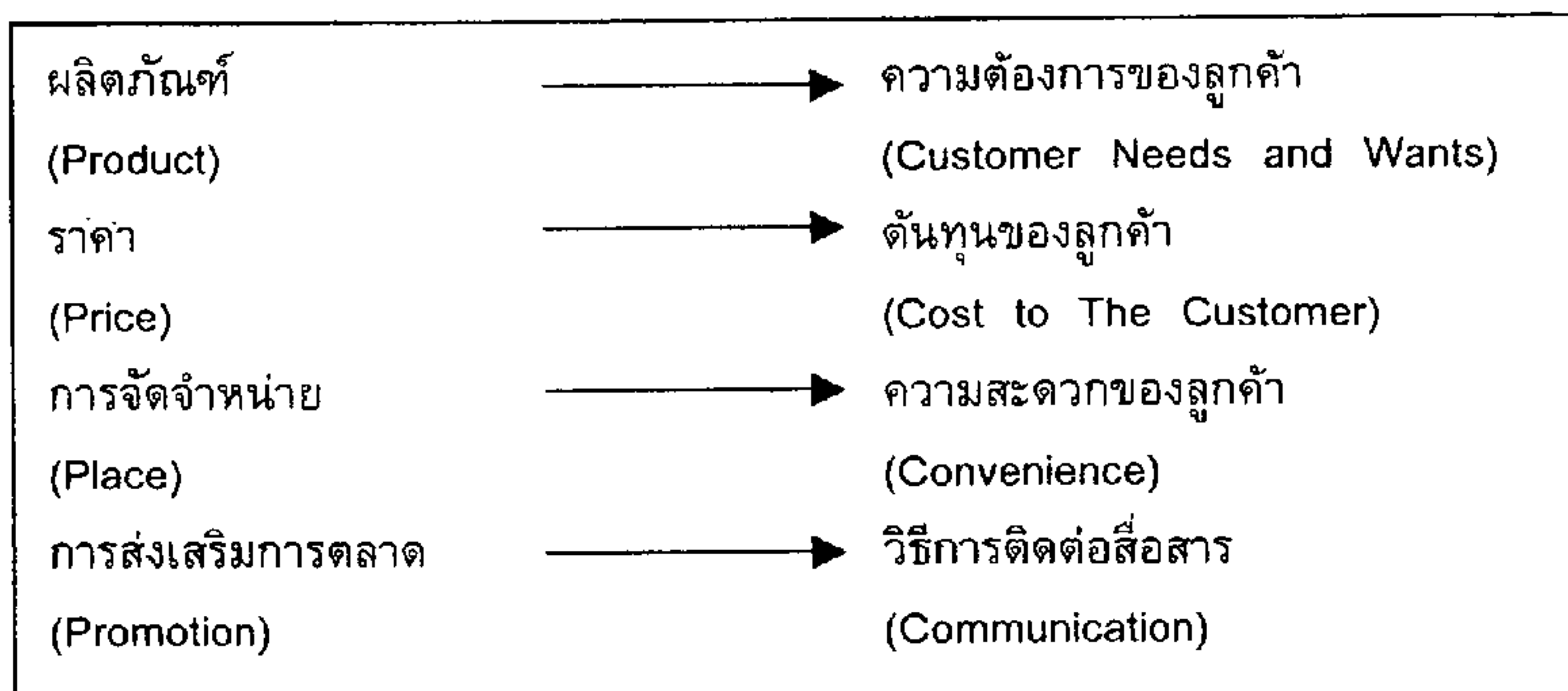
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 337) ธุรกิจการให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาด หรือเครื่องมือทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4Ps เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) และนอกจากนั้น ยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งประกอบด้วย บุคคล (People) หรือพนักงาน โดยต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท รวมทั้งต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM.) มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction)



ภาพประกอบ 6 การใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Tools for Services)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. หน้า 337.

ส่วนผสมทางการตลาดที่ใช้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า



ภาพประกอบ 7 แสดงส่วนประสมทางการตลาด

ที่มา : ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2544). การบริหารการตลาด. หน้า 18.

ในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงเฉพาะเครื่องมือทางการตลาดในส่วนของการจัดจำหน่ายและการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์เท่านั้น ด้วยเหตุผล คือ การประกันพ.ร.บ. เป็นการประกันภัยตามกฎหมาย ซึ่งบังคับให้ผู้มีรถจะต้องทำประกันพ.ร.บ. ดังนั้นตัวผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่ลูกค้าถูกบังคับให้ซื้อตามกฎหมายและจำเป็นต้องจัดหาตามที่กฎหมายบังคับ ส่วนในด้านของราคา (Price) คืออัตราเบี้ยประกัน พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์นั้น ถูกกำหนดโดยนายทะเบียนประกันวินาศภัยซึ่งเป็นอัตราคงที่ ราคาเท่ากัน ทุกบริษัท ผู้วิจัยจึงไม่นำมากล่าวถึง

การจัดจำหน่าย

หมายถึง การจัดช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้า ซึ่งต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคได้ตรงเวลาและเหมาะสม ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาส่วนประสมด้านการจัดจำหน่าย คือ การเลือกช่องทางการจัดจำหน่าย การให้ผลตอบแทน สิ่งอำนวยความสะดวกใน การเคลื่อนย้าย และการจัดเก็บ

โดยปกติของการจัดช่องทางการจัดจำหน่ายในธุรกิจประกันวินาศภัย แบ่งเป็นช่องทางหลัก 3 ช่องทาง คือ

1. การขายตรง : เป็นการขายตรงระหว่างลูกค้ากับบริษัทประกันภัย เช่น อาจเป็นลูกค้าที่ Walk in เข้ามาติดต่อกับบริษัทเอง หรือเป็นการติดต่อระหว่างลูกค้าที่เป็นบริษัทกับบริษัทประกันภัย หรือการขายผ่านบุุคคลต่าง ๆ การขายผ่าน Internet เป็นต้น
2. การขายผ่านตัวแทนหรือนายหน้าของบริษัทประกันภัย
3. การขายผ่านธนาคารพาณิชย์และสถาบันทางการเงิน

จากแผนดำเนินงานของกรมการประกันภัยปี พ.ศ. 2545 ได้กำหนดมาตรการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและการคุ้มครองประชาชนโดยรณรงค์ให้มีการทำประกัน พ.ร.บ. 100% งานนี้กรมฯได้จัดกิจกรรมรณรงค์ครอบคลุมทั่วถึง โดยประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมจังหวัด และบริษัท สาขาบริษัทประกันภัย รวมถึงการจัดตั้งอาสาสมัครประกันภัยในทุกตำบลทั่วประเทศอย่างน้อยตำบลละ 1 คน

เพื่อเป็นตัวแทนกรมการประกันภัย ในการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเพื่อตั้งด่านตรวจจับในทุกพื้นที่เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย (23 ปี กรมการประกันภัย. 2545 : 53) จัดเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้ครอบคลุมและเข้าถึงประชาชนได้มากอีกทางหนึ่ง ซึ่งนับเป็นนิมิตรหมายที่ดีของการมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมทางสังคมเพื่อให้ประชาชนได้คำนึงถึงความมั่นคงพื้นฐานของครอบครัวด้วยการให้การประกันภัยเป็นกลไกเข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระ

การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 501) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relations : PR.) หมายถึง ความพยายามสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารที่ดี การสร้างภาพพจน์ที่ดี การเป็นบริษัทที่ดี (Good Corporate Image) โดยการสร้างเหตุการณ์และเรื่องราวที่ดี

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2544 : 170-171) กล่าวว่า การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่จะกระตุ้นการเสนอซื้อสินค้าหรือบริการ โดยการสร้างข่าวเกี่ยวกับความสำคัญทางการค้า โดยใช้สื่อวิทยุ โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้สื่อ เพื่อสร้างการรู้จักแก่สินค้า บริการ บุคคลหรือองค์การ ตลอดจนการสร้างชื่อเสียง เพราะสามารถสร้างภาพลักษณ์ได้ดีกว่าเครื่องมืออื่น กระตุ้นพนักงานขาย และคนกลาง ลดต้นทุนในการส่งเสริมการตลาดที่มีแนวโน้มจะต่ำกว่าการโฆษณา และการใช้พนักงานขาย ซึ่งการประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่

1. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับประชาชนทั่วไป
2. เผยแพร่ผลิตภัณฑ์ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และองค์การ
3. การติดต่อสื่อสารจะรวมการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท
4. คุ่มครองประชาชน เป็นความพยายามที่จะต่อต้านสิ่งผิดกฎหมายและส่งเสริมการกินดีอยู่ดีของประชาชน
5. ให้ข้อมูลป้อนกลับและคำแนะนำทั่ว ๆ ไปแก่บริษัทเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคม สิ่งที่บริษัทควรทำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัท หรือการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร
6. การทำประโยชน์ต่อสังคม

เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ การให้ข่าวสาร (News) การกล่าวสุนทรพจน์ (Speeches) การจัดกิจกรรมบริการชุมชน (Public Service Activities) การจัดกิจกรรมต่าง ๆ (Events) การจัดเอกสารแนะนำประชาสัมพันธ์ (Written Materials) สื่อทัศนูปกรณ์ (Audio-Visual) สื่อของบริษัท (Corporate Identity Media) บริษัทให้ข่าวสารทางโทรศัพท์ (Telephone Information Services)

ซึ่งในแง่ของการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ จำเป็นต้องส่งผ่านข้อมูลข่าวสารโดยการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ดี อันจะนำไปสู่การมีทัศนคติที่ดี โดยสอดคล้องกับพฤติกรรมแสดงออก คือ การจัดทำประกันพ.ร.บ. ตามกฎหมาย เพื่อความมั่นคงในสวัสดิภาพของตนเอง ผู้อื่น และเป็นการลดภาระให้กับสังคม เนื่องจากผู้มารถระหนกถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและตนเอง

ประวัติความเป็นมา บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด จัดตั้งขึ้นตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 วัตถุประสงค์ประการหนึ่งคือ การให้บริการเกี่ยวกับการรับคำร้องขอและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือเงินต่าง ๆ แก่ผู้ประสบภัยจากรถ ทั้งนี้สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เป็นนโยบายสาธารณะ ที่บัญญัติให้รถทุกคันต้องเอาประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่พระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ เจ้าของรถและผู้ประสบภัยบางพื้นที่ยังไม่เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย เช่น ไม่มีสาขาในพื้นที่ เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการกำหนดให้จัดตั้งบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ขึ้นเมื่อมีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ในครั้งที่ 2 โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 10 ทวิ ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา สถาบันกฤษฎีกา เล่มที่ 114 ตอนที่ 72 ก. วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540

บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท เมื่อวันอังคารที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 มีทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ผู้ถือหุ้นประกอบด้วยบริษัทประกันวินาศภัยที่ประกอบธุรกิจรับประกันภัยรถตามพ.ร.บ. รวมทั้งสิ้น 69 บริษัท

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

1. ให้บริการเกี่ยวกับการรับคำร้องขอค่าเสียหายเบื้องต้นและการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือเงินต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ และดำเนินการตามที่บริษัทหรือสำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจะได้อบรมหมาย

2. ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยเฉพาะการประกันภัยรถตามพระราชบัญญัตินี้ตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ คือ การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เท่านั้น

3. ดำเนินกิจการอื่นตามที่กำหนดในหนังสือบริคณห์สนธิ

นโยบายการตลาดของบริษัทในปี พ.ศ. 2545 บริษัทได้ประกาศยกเลิกการให้ค่านายหน้าการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แก่ตัวแทน ทำให้ปัจจุบันการขายประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ผ่านช่องทางของตัวแทนมีแนวโน้มลดลง อย่างไรก็ตาม จากปัจจัยบวกด้านการบังคับทำประกันพ.ร.บ.ทำให้บริษัทยังคงมีตัวแทน บริษัทประกันภัย ไฟแนนซ์ และตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ บางรายเต็มใจเป็นช่องทางในการขายประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ให้กับบริษัทโดยไม่ได้รับผลตอบแทน ซึ่งมีผลให้ยอดขายเฉลี่ยของบริษัทลดลงประมาณร้อยละ 10-15 สำหรับการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์นั้น บริษัทได้ใช้สื่อวิทยุและหนังสือพิมพ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึง รวมถึงในนิตยสาร Thailand Insurance ส่วนกิจกรรมด้านสังคม บริษัทได้รับเชิญจากรายการร่วมด้วยช่วยกัน สวพ. 91 และ FM. 102 Mhz. ในการตอบปัญหาข้อสงสัยตามสาย เพื่อให้บริการด้านความรู้ คำแนะนำ กับประชาชนที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามโดยผู้บริหารของบริษัท นอกจากนี้ในการบริหารงานของบริษัท บริษัทได้มีแนวคิดในการรณรงค์ทำ Loss Prevention เพื่อลดความเสียหายในพื้นที่การรับประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ที่มีอัตราความเสียหายสูง เพื่อให้ประชาชนมีส่วนสำคัญในการลดความเสี่ยงและภาวะความเสียหาย อันจะเป็นประโยชน์ทั้งตนเองและสังคมโดยรวม

บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด มีสำนักงานใหญ่ที่อาคารชานาญเพ็ญชาติ เลขที่ 65/42 ชั้น 3 โซน A ถนนพระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320 โทรศัพท์ 0-2643-0280 โทรสาร 0-2643-0293-4 โดยมีสาขาทุกจังหวัดทั่วประเทศ จังหวัดละ 1 แห่งรวม 76 สาขา (รวมสำนักงานใหญ่) เพื่อให้ความสะดวกในการบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ (ที่มา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิต เข้มทอง และคณะ (2534 : 100-103) ได้สรุปผลการวิจัย เรื่องทัศนคติของผู้เอาประกันภัย รถยนต์และอัตราเบี้ยประกันภัย ว่า

1. ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการประกันภัยรถยนต์และต่อบริษัทประกันภัย มีค่าทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เป็นกลาง ยกเว้นทัศนคติต่อพนักงานบริษัทประกันภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าทัศนคติอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี
2. กลุ่มผู้ไม่เอาประกันภัยเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัย แต่มีทัศนคติอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดีต่อพนักงานและต่อบริษัทประกันภัย
3. การบริการที่ล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยเป็นเหตุสำคัญให้ผู้เอาประกันภัยบอกเลิกกรมธรรม์
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใจความหมายของการประกันภัยรถยนต์ รวมทั้งเข้าใจความหมายของการประกันภัยที่จะแบ่งเบาภาระหากเกิดอุบัติเหตุ แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งมองว่าบริษัทประกันภัยได้เปรียบผู้เอาประกันภัยให้ผลตอบแทนน้อย และเป็นการเปล่าประโยชน์ในการซื้อความคุ้มครองหากไม่เกิดอุบัติเหตุ อีกทั้งมีส่วนทำให้ผู้ขับขี่รถยนต์เกิดความประมาทในการใช้รถยนต์อีกด้วย
5. ร้อยละ 70 ของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการออกกฎหมายบังคับให้เจ้าของรถทุกราย ต้องทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ โดยให้เหตุผลว่าเป็นการแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคม
6. ประมาณ 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจว่า บริษัทประกันภัยทุกแห่งคิดอัตราเบี้ยประกันภัยเท่ากันในวงเงินเอาประกันภัยเท่ากัน และคิดว่าเป็นอัตราที่เหมาะสม แต่ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 50 เห็นว่าเบี้ยประกันแพงไป
7. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันหรือไม่ทำประกันของเจ้าของรถยนต์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ปัจจัยรายได้ ผู้ขับขี่ ระยะทางใช้รถ รุ่นปีรถ ปีที่ครอบครองรถ และขอบเขตการใช้รถ น่าจะมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันหรือไม่ทำประกันภัยของเจ้าของรถมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ แต่เกือบจะไม่มีผลในทางลบต่อการออกกฎหมายการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ
8. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้เอาประกันภัยตัดสินใจทำประกันภัย คือ เพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน และได้รับความสะดวกเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เพราะมีคนจัดการให้โดยไม่ต้องเจรจากับคู่กรณี
9. เหตุผลที่ผู้เอาประกันภัยไม่ต่ออายุกรมธรรม์ เพราะไม่เชื่อถือบริษัทประกันภัยและได้ผ่อนชำระรถยนต์หมดแล้วจึงไม่ต้องทำประกันภัย และเหตุผลที่ไม่ทำประกันภัย เพราะรถใช้งานน้อย ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ เป็นผู้ขับขี่ที่ระมัดระวัง จึงไม่อยากเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย

พรชัย เทพปัญญา (2539 : 1-4) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและการรับรู้ของประชาชนต่อการประกันภัย พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่าการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันภัย มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ทราบ
2. ประชาชนร้อยละ 73.3 ทราบว่าหากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริษัทประกันภัยสามารถร้องเรียนต่อกรมการประกันภัยได้ มีเพียงร้อยละ 26.0 ที่ไม่ทราบ
3. ประชาชนรับทราบการประกันชีวิตมากที่สุด (31.6%) รองลงมาคือการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจตามลำดับ (25.3% และ 19.6%)
4. ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 90.5 รู้ว่ารถทุกคันต้องจัดทำประกันภัยตามพ.ร.บ. มีเพียงร้อยละ 8.9 ไม่ทราบ
5. ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันภัย แต่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันภัยในปัจจุบันน้อยเกินไป
6. ประชาชนประมาณร้อยละ 55.0 เห็นประโยชน์ของการประกันภัย ในอันที่จะแบ่งเบาภาระของประชาชน เมื่อเกิดความจำเป็นต้องใช้เงิน
7. ประชาชนส่วนใหญ่ไม่คิดทำประกันภัยเพราะเบี้ยแพงเกินไป
8. ประชาชนที่ยังไม่ทำประกันภัย ร้อยละ 65.7 คิดจะทำประกันภัย ไม่แน่ใจจะทำร้อยละ 17.8 และไม่คิดทำประกันร้อยละ 10.3
9. ภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัย ประชาชนส่วนใหญ่ มองว่าควรแก้ไขให้ดีขึ้น

สระเพ็ญ เหมมัน (2540 : 1-2) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมผู้บริโภคในการประกันชีวิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิต ไม่มีความแตกต่างด้านความรู้ เพียงแต่กลุ่มที่ทำประกันจะตอบได้ถูกต้องกว่า บัญชีสำคัญต่อการทำประกันชีวิต สำหรับกลุ่มผู้ทำประกันคือ การให้บริการหลังการขาย ในขณะที่กลุ่มที่ไม่ทำประกันภัยให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตลอดจนกลุ่มที่ทำประกันภัยจะมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิตและให้ความสำคัญกับประโยชน์ในระดับที่มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ทำประกันชีวิต

อำพันธ์ เอ็มอิม (2538 : 57-58) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต รายได้ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษา และอายุ มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน
2. อาชีพ และเพศ เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการประกันชีวิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจประกันชีวิตได้กระจายไปยังประชาชนทุกสาขาอาชีพมากขึ้น และรูปแบบของการประกันชีวิตได้เปลี่ยนไป ไม่ได้จำกัดเฉพาะการขายกรมธรรม์เพื่อรับเบี้ยประกันเมื่อยามเสียชีวิตเท่านั้น แต่มีการนำรูปแบบการออมทรัพย์ทรัพย์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้กระจายไปยังเพศชายหญิงเท่าเทียมกัน

ประวิทย์ รังสรรค์วิจิตร (2542 : 1) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ในส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับสูงต่อการตัดสินใจทำประกันภัยของกลุ่มตัวอย่าง คือ ความไม่ต้องการกังวลเมื่อเกิดอุบัติเหตุ การให้บริการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันวินาศภัย ความสะดวกในการทำประกันภัย ความเหมาะสมระหว่างความคุ้มครองกับเบี้ยประกันภัยและความสัมพันธ์และการบริการที่ดีของตัวแทนนายหน้า นอกจากนี้ยังพบว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัทประกันวินาศภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด

2. ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานด้านการประกันภัยรถยนต์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นส่วนใหญ่

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าประชาชนส่วนใหญ่รู้ว่าการรถทุกคันต้องจัดทำประกันพ.ร.บ. และเห็นด้วยกับการออกกฎหมายบังคับให้เจ้าของรถทุกรายต้องทำประกันพ.ร.บ. โดยให้เหตุผลว่าเป็นการแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคม ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกันภัยในปัจจุบันน้อยเกินไปในส่วนของทัศนคติต่อบริษัทประกันภัยนั้นอยู่ในเกณฑ์เป็นกลาง แต่ภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยควรปรับปรุงแก้ไข ส่วนทัศนคติต่อพนักงานบริษัทประกันภัยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ไม่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใจความหมายของการประกันภัยรถยนต์ แต่มองว่าบริษัทประกันภัยได้เปรียบผู้เอาประกันภัยและเปล่าประโยชน์ในการซื้อความคุ้มครองหากไม่มีอุบัติเหตุ เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้เอาประกันภัยตัดสินใจทำประกันภัย คือ เพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน การให้บริการที่ดีและได้รับความสะดวกเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ตลอดจนความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย ความสะดวกในการทำประกันภัย ความเหมาะสมของเบี้ยประกันภัย ส่วนเหตุผลที่ผู้เอาประกันภัยไม่ต่ออายุกรมธรรม์เพราะไม่เชื่อถือบริษัทประกันภัย ได้ผ่อนชำระหมดแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องทำประกันและรถใช้งานน้อย ขับขี่ด้วยความระมัดระวัง จึงไม่ต้องการเพิ่มค่าใช้จ่าย และประชาชนส่วนใหญ่ไม่คิดทำประกันภัยเพราะเบี้ยแพงเกินไป ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวทางดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดเพื่อศึกษา ทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งยังไม่มีผู้ทำวิจัยมาก่อน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ถือกรรมสิทธิ์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 102,675 กรรมสิทธิ์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ถือกรรมสิทธิ์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน หรือแทนค่าสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887)

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

แทนค่า

$$n = \frac{102,675}{[1 + (102,675)(0.05)^2]}$$

= 398.4477322

≈ 400

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 211) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 400 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด และคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งช่วงอายุแสดงในตาราง 1 โดยการกำหนดช่วงอายุคำนวณตามเกณฑ์อายุของผู้ที่สามารถทำใบอนุญาตขับขี่ได้ ตามระเบียบของกรมการขนส่งทางบกคือ อายุ 18 ปีบริบูรณ์ โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 25)

ตาราง 1 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	
18 – 27 ปี	48 – 57 ปี
28 – 37 ปี	58 ปี ขึ้นไป
38 – 47 ปี	

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษา / ปวช.
3. อนุปริญญา / ปวส.
4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
5. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
2. ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร
3. ข้าราชการพลเรือน พนักงานรัฐวิสาหกิจ
4. พนักงานบริษัทเอกชน

- 5. นักเรียน นักศึกษา
- 6. อาชีพอื่น ๆ ระบุ

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งช่วงรายได้แสดงในตาราง 2 โดยการกำหนดช่วงรายได้ตามเกณฑ์ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สํารวจพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มีงานทำอยู่ระหว่าง 6,500 – 33,000 บาท การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ช่วงรายได้ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 25)

ตาราง 2 แสดงการแบ่งช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงรายได้	
ต่ำกว่า 6,500	22,401 – 27,700
6,500 – 11,800	27,701 – 33,000
11,801 – 17,100	สูงกว่า 33,000 บาท
17,101 – 22,400	

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ข้อ 6 – ข้อ 15 จำนวน 10 ข้อ มีระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มี 2 ตัวเลือก คือ ใช่ และไม่ใช่ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน และตอบผิดได้ 0 คะแนน

การสรุปผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังแสดงในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
1.00 – 0.51	มาก
0.50 – 0.00	น้อย

ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดและทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ในลักษณะคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตรวัดลิเคอร์ต (Likert Scale) จำนวน 27 ข้อ คือ

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาด ข้อ 16 – ข้อ 25 จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 ทักษะของผู้ถือกรรมธรรม์

- ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำประกันพ.ร.บ. ข้อ 26 – ข้อ 30 จำนวน 5 ข้อ
- ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก ข้อ 31 – ข้อ 36 จำนวน 6 ข้อ
- ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ข้อ 37 – ข้อ 42 จำนวน 6 ข้อ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะแสดงความคิดเห็น ทักษะ 5 ระดับ คือ

- คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย
- คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังแสดงในตาราง 4 ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 67 ; อ้างอิงจาก Best. 1981 : 179-187)

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น ทักษะ
	ทางบวก
4.55 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.55 – 4.54	เห็นด้วย
2.55 – 3.54	ไม่แน่ใจ
1.55 – 2.54	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.54	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 คำถามปลายเปิดในตอนท้ายของแบบสอบถาม

- ปัญหาและอุปสรรคในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และการให้บริการสินไหมทดแทน ข้อ 43 จำนวน 1 ข้อ
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และการให้บริการต่าง ๆ ข้อ 44 จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. ประสานงานและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการประกัน พ.ร.บ. ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (สจร.) เจ้าหน้าที่บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) เจ้าหน้าที่สมาคมประกันวินาศภัย ผู้พิจารณารับประกันพ.ร.บ.ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด และผู้ถือกรมธรรม์ พ.ร.บ. ทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย และการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด โดยขอบเขตของแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน จำนวน 44 ข้อ คือ ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. บัญชีทางการตลาด ทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และด้านการให้บริการสินไหมทดแทน รวมถึงคำถามปลายเปิดด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ถือกรมธรรม์ในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และการให้บริการสินไหมทดแทน รวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ถือกรมธรรม์ ในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ และการให้บริการต่าง ๆ ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลอง (Try Out)

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ถือกรมธรรม์ พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

8. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นตามสัมประสิทธิ์แอลฟา (Reliability Coefficient) ของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากวิธีนี้เรียกว่า Alpha Coefficient หรือ Coefficient Alpha ซึ่งเหมาะสำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ Likert Scale ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 171)

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

เมื่อ	α	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน ผลรวมคะแนนของความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_i^2	แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือวัดนั้นทั้งฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเผยแพร่ของสมาคมประกันวินาศภัยและบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) หนังสือพิมพ์ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสำรวจแบบสอบถามไปยังบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

2.2 ติดต่อฝ่ายรับประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการอนุญาตให้ผู้วิจัยไปแจกแบบสอบถามกับผู้ถือกรรมสิทธิ์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท

2.3 เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนผู้ถือกรรมสิทธิ์รถจักรยานยนต์ ที่จะตอบแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามไปดำเนินการให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ตอบแบบสอบถามเองและโดยวิธีการสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure Interview) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 104)

2.5 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดได้แล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไปของแบบสอบถาม
ตอนที่ 1 ข้อ 1 – 5

3. วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ที่ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อ 6 – 15 โดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดและทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ตอบคำถามตอนที่ 3 ข้อ 16 - 25 และตอนที่ 4 ข้อ 26 - 42 โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 25)

5. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขต กรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t – Test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยทางการตลาดกับทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

7. ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด (Opened End) ที่ตอบแบบสอบถามตอนที่ 5 ข้อ 43 - 44 ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

8.1.1 ค่าร้อยละเพื่อใช้แปลความหมายทั่วไปของแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1 - 5
ตอนที่ 2 ข้อ 6 – 15 และตอนที่ 5 ข้อ 43 - 44

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบตัวเลือกนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

8.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่าง ๆ ของแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ข้อ 6 – 15 ตอนที่ 3 ข้อ 16 – 25 และตอนที่ 4 ข้อ 26 - 42 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 35-40)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\overline{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

8.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่าง ๆ ของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตอนที่ 2 ข้อ 6 – 15 ตอนที่ 3 ข้อ 16 - 25 และตอนที่ 4 ข้อ 26 - 42 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$n - 1$	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

8.2 สถิติใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

8.2.1 ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of The Test) : แบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 171) ดังสูตร

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

เมื่อ	α	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน ผลรวมคะแนนของความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_i^2	แทน คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือนี้ทั้งฉบับ

8.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

8.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-Test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80) ซึ่ง 2 กลุ่มดังกล่าวเป็นอิสระ คือ ไม่มีสมาชิกร่วมกัน สำหรับสมมติฐานข้อ 1 (เพศ), และข้อ 6 (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.)

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ($S^2_1 = S^2_2$) ใช้สูตร

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

เมื่อ	t แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S^2_1, S^2_2 แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2 แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ($S^2_1 \neq S^2_2$) ใช้สูตร

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

ใช้ Degrees of Freedom เป็น

$$df = \frac{\left[\left(\frac{S^2_1}{n_1} \right) + \left(\frac{S^2_2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{S^2_1}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S^2_2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S^2_1, S^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

8.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 83 – 84) สำหรับทดสอบสมมุติฐานข้อ 2 - 5

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

F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

$$MS_b = SS_b / (k - 1)$$

$$MS_w = SS_w / (n - k)$$

SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group Sum of Squares)
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Between Group Sum of Squares)
k	แทน	จำนวนกลุ่ม
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
(k - 1)	แทน	Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)
(n - k)	แทน	Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

เมื่อคำนวณค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปแบบดังนี้

ตาราง 5 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS _b	k-1	MS _b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	SS _w	n-k	MS _w	
ทั้งหมด	SS _T	n-1		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 333)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha; n-k}}{2} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

- เมื่อ
- LSD

แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
- MSE

แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
- k

แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
- n

แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
- α

แทน ค่าความเชื่อมั่น

8.3.3 สถิติอย่างง่ายของเพียสัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 7

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ทศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขต กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ถือกรรมธรรมกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม 3 ด้าน
 - 4.1 ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.
 - 4.2 ด้านพฤติกรรมการแสดงออก
 - 4.3 ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด
- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม์

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ถือกรรมธรรม์

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
ชาย		311	77.8
หญิง		89	22.2
รวม		400	100.00
2. อายุ			
18 – 27 ปี		164	41.0
28 – 37 ปี		142	35.5
38 – 47 ปี		68	17.0
48 – 57 ปี		24	6.0
58 ปี ขึ้นไป		2	0.5
รวม		400	100.00
3. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา		43	10.8
มัธยมศึกษา / ปวช.		157	39.2
อนุปริญญา / ปวส.		95	23.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		104	26.0
สูงกว่าปริญญาตรี		1	0.3
รวม		400	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	58	14.5
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	20	5.0
ข้าราชการพลเรือน พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	6.7
พนักงานบริษัทเอกชน	191	47.7
นักเรียน นักศึกษา	55	13.8
อื่น ๆ		
- มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	49	12.3
รวม	425	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 6,500 บาท	73	18.2
6,500 – 11,800 บาท	194	48.5
11,801 – 17,100 บาท	80	20.0
17,101 – 22,400 บาท	20	5.0
22,401 – 27,700 บาท	15	3.8
27,701 – 33,000 บาท	6	1.5
สูงกว่า 33,000 บาท	12	3.0
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และเพศหญิง มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 โดยผู้ถือกรรมธรรม์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ ผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่อายุ 18 – 27 ปี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 – 57 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 58 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ แต่เนื่องจากผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 58 ปี ขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 2 คน ผู้วิจัยจึงได้ปรับรวมเข้าไปอยู่ในกลุ่มผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 – 57 ปี ซึ่งปรับได้เป็นดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุของผู้ถือกรรมธรรม์ หลังจากปรับแล้ว

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
18 – 27 ปี	164	41.0
28 – 37 ปี	142	35.5
38 – 47 ปี	68	17.0
48 ขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.00

ระดับการศึกษา ผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ แต่เนื่องจากผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 1 คน ผู้วิจัยจึงได้ปรับรวมเข้าไปอยู่ในกลุ่มผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งปรับได้เป็นดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของผู้ถือกรรมธรรม์ หลังจาก
ปรับแล้ว

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	43	10.8
มัธยมศึกษา / ปวช.	157	39.2
อนุปริญญา / ปวส.	95	23.7
ปริญญาตรี ขึ้นไป	105	26.3
รวม	400	100.00

อาชีพ ผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพอื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง) มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 – 27,700 บาท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้สูงกว่า 33,000 บาท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ 27,701 – 33,000 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ แต่เนื่องจากต้องการให้ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติและมีผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้สูงกว่า 33,000 บาท และผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ 27,701 – 33,000 บาทมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 12 คน และ 6 คน ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงได้ปรับรวมเข้าไปอยู่ในกลุ่มผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ 22,401 – 27,700 บาท ซึ่งปรับได้เป็นดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ถือกรรมกรรม หลังจาก
ปรับแล้ว

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 6,500 บาท	73	18.2
6,500 – 11,800 บาท	194	48.5
11,801 – 17,100 บาท	80	20.0
17,101 – 22,400 บาท	20	5.0
22,401 บาท ขึ้นไป	33	8.3
รวม	400	100.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ของผู้ถือกรมธรรม์

ความรู้เกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.	ตอบถูก	ร้อยละ	ตอบผิด	ร้อยละ
6. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันมีหน้าที่ต้องทำประกันพ.ร.บ.	389	97.3	11	2.7
7. เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดไม่จัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. จะถูกปรับตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 50,000 บาท ***	180	45.0	220	55.0
8. บริษัทประกันภัยสามารถปฏิเสธการขอทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านได้ ***	243	60.8	157	39.2
9. การประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. ให้ความคุ้มครองสำหรับชีวิต ร่างกาย และอนามัยของผู้ประสบภัย รวมทั้งทรัพย์สินของคู่กรณี ***	171	42.8	229	57.2
10. การร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นทำได้โดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด แต่ต้องมีหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบันทึกประจำวัน ใบเสร็จรับเงินจากโรงพยาบาลหรือหลักฐานการเจ็บนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	328	82.0	72	18.0
11. ผู้ประสบภัยจากรถจักรยานยนต์เป็นใครก็ได้ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามพ.ร.บ.	357	89.3	43	10.7
12. เครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์สูญหาย ท่านไม่ต้องแจ้งความ และไม่ต้องขอรับเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ใหม่ ***	306	76.5	94	23.5
13. เมื่อยกเลิกกรมธรรม์พ.ร.บ.แล้ว เจ้าของรถจักรยานยนต์ไม่สามารถติดเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ได้อีก	253	63.3	147	36.7
14. เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดติด หรือแสดงเครื่องหมายที่ยกเลิกกรมธรรม์ไปแล้ว มีโทษปรับตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 50,000 บาท ***	229	57.3	171	42.7
15. ในการต่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ประจำปีและการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ที่กรมการขนส่งไม่ต้องใช้กรมธรรม์พ.ร.บ. ***	230	57.5	170	42.5

*** เป็นคำตอบที่ผิด

*** คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 7. คือ เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดไม่จัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. จะถูกปรับไม่เกิน 10,000 บาท

*** คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 8. คือ บริษัทประกันภัยไม่สามารถปฏิเสธการขอทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่านได้

*** คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 9. คือ การประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. ให้ความคุ้มครองสำหรับชีวิต ร่างกาย และอนามัยของผู้ประสบภัย ไม่รวมถึงทรัพย์สินของคู่กรณี

*** คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 12. คือ เครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์สูญหาย ท่านต้องแจ้งความ และต้องขอรับเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ใหม่ที่กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

*** คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 14. คือ เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดติด หรือแสดงเครื่องหมายที่ยกเลิกกรรมกรรมไปแล้ว มีโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท

*** คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 15. คือ ในการต่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ประจำปี และการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ที่กรมการขนส่งต้องใช้กรรมกรรมพ.ร.บ.

จากตาราง 10 แสดงผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรรมกรรมรู้ว่าเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันมีหน้าที่ต้องทำประกันพ.ร.บ. พบว่า มีผู้ตอบถูกจำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.30 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ผู้ถือกรรมกรรมรู้ว่าเจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใด ไม่จัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. จะถูกปรับไม่เกิน 10,000 บาท พบว่า มีผู้ตอบถูกจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0

ผู้ถือกรรมกรรมรู้ว่าบริษัทประกันภัยไม่สามารถปฏิเสธการขอทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านได้ พบว่า มีผู้ตอบถูกจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2

ผู้ถือกรรมกรรมรู้ว่าการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. ให้ความคุ้มครองสำหรับชีวิต ร่างกาย และอนามัยของผู้ประสบภัย ไม่รวมถึงทรัพย์สินของคู่กรณี พบว่า มีผู้ตอบถูกจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2

ผู้ถือกรรมกรรมรู้ว่าการร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นทำได้ โดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด แต่ต้องมีหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบันทึกประจำวัน ใบเสร็จรับเงินจากโรงพยาบาลหรือหลักฐานการแจ้งหนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พบว่า มีผู้ตอบถูกจำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ผู้ถือกรรมกรรมรู้ว่าผู้ประสบภัยจากรถจักรยานยนต์เป็นใครก็ได้ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามพ.ร.บ. พบว่า มีผู้ตอบถูกจำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ผู้ถือกรรมกรรมรู้ว่าเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์สูญหาย ผู้ถือกรรมกรรมต้องแจ้งความ และต้องขอรับเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ใหม่ พบว่า มีผู้ตอบถูกจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ตาราง 11 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.	ถูก	ผิด	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
			$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
11. ผู้ประสบภัยจากรถจักรยานยนต์เป็นใครก็ได้ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามพ.ร.บ.	357	43	0.89	0.31	มาก
12. เครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์สูญหาย ท่านไม่ต้องแจ้งความ และไม่ต้องขอรับเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ใหม่ ***	306	94	0.77	0.42	มาก
13 เมื่อยกเลิกกรมธรรม์พ.ร.บ.แล้ว เจ้าของรถจักรยานยนต์ไม่สามารถติดเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ได้อีก	253	147	0.63	0.48	มาก
14 เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดติดหรือแสดงเครื่องหมายที่ยกเลิกกรมธรรม์ไปแล้ว มีโทษปรับตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 50,000 บาท ***	229	171	0.57	0.50	มาก
15 ในการต่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ประจำปีและการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ที่กรมการขนส่งไม่ต้องใช้กรมธรรม์พ.ร.บ. ***	230	170	0.57	0.49	มาก
รวม			0.6715	0.1493	มาก

*** เป็นคำตอบที่ผิด

จากตาราง 11 แสดงผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ของผู้ถือกรมธรรม์ พบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ของผู้ถือกรมธรรม์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.6715 โดยเมื่อวิเคราะห์รายข้อของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ของผู้ถือกรมธรรม์พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.อยู่ในระดับมาก คือ เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันมีหน้าที่ต้องทำประกันพ.ร.บ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.97 รองลงมาคือ ผู้ประสบภัยจากรถจักรยานยนต์เป็นใครก็ได้ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามพ.ร.บ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 การร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นทำได้โดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด แต่ต้องมีหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบันทึกประจำวัน ใบเสร็จรับเงินจากโรงพยาบาลหรือหลักฐานการแจ้งหนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 เครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์สูญหาย ผู้ถือกรมธรรม์ต้องแจ้งความ และต้องขอรับเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77 เมื่อยกเลิกกรมธรรม์พ.ร.บ.แล้ว เจ้าของรถจักรยานยนต์ไม่สามารถติดเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ได้อีก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63

บริษัทประกันภัยไม่สามารถปฏิเสธการขอทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61 เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดติดหรือแสดงเครื่องหมายที่ยกเลิกกรรมธรรม์ไปแล้ว มีโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 ในการต่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ประจำปีและการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ที่กรมการขนส่งต้องใช้กรรมธรรม์พ.ร.บ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดไม่จัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. จะถูกปรับไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 และการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. ให้ความคุ้มครองสำหรับชีวิต ร่างกาย และอนามัยของผู้ประสบภัย ไม่รวมถึงทรัพย์สินของคู่กรณี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดของผู้ถือกรรมธรรม์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยทางการตลาด	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<u>การจัดจำหน่าย</u>								
16. ท่านสะดวกในการติดต่อ เพื่อทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่านกับ บริษัท	46	205	75	71	3	3.55	0.94	เห็นด้วย
17. ทำเลที่ตั้งของบริษัท เหมาะสม หาง่าย และการ จราจรสัญจรไปมาสะดวก	79	125	109	75	12	3.46	1.10	ไม่แน่ใจ
18. เป็นการเหมาะสมดีที่ บริษัทขายประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์โดยวิธีขายตรง กับท่าน โดยไม่ผ่านตัวแทน	92	179	37	81	11	3.65	1.12	เห็นด้วย
19. การที่บริษัทมีสาขา ครอบคลุมทุกจังหวัด ทำให้ ท่านตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์กับบริษัท	86	229	66	18	1	3.95	0.76	เห็นด้วย
รวมด้านการจัดจำหน่าย						3.65	0.68	เห็นด้วย
<u>การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์</u>								
20. คนส่วนมากรู้จักบริษัท จากหนังสือพิมพ์และวิทยุ	17	112	121	129	21	2.94	0.99	ไม่แน่ใจ
21. ข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ของบริษัท ช่วยให้ท่านมี ความรู้ความเข้าใจในการ ประกันพ.ร.บ.มากขึ้น	71	224	84	20	1	3.86	0.77	เห็นด้วย

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยทางการตลาด	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
22. ท่านเห็นประโยชน์ ของการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่าน จาก การประชาสัมพันธ์และกิจกรรม ต่าง ๆ ของบริษัท	48	198	115	38	1	3.64	0.82	เห็นด้วย
23. การได้รับข้อมูล ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์จาก บริษัท ทำให้ท่านตัดสินใจทำ ประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท	51	168	120	55	6	3.51	0.93	ไม่แน่ใจ
24. การให้ข่าวและกิจกรรม ต่าง ๆ ของบริษัท ทำให้ บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี และ มีผลให้ท่านเกิดความมั่นใจ ในการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่านกับ บริษัท	51	221	96	32	-	3.73	0.78	เห็นด้วย
25. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการประกัน พ.ร.บ.ของบริษัท เช่น การ ตอบปัญหาการประกันภัย มี ส่วนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ. มากขึ้น เนื่องจากรู้ถึงประโยชน์ ที่ได้รับจากการประกันพ.ร.บ.	81	238	71	10	-	3.98	0.69	เห็นด้วย
รวมด้าน การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์						3.61	0.57	เห็นด้วย
ปัจจัยการตลาดโดยรวม						3.63	0.55	เห็นด้วย

จากตาราง 12 แสดงผลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดของผู้ถือกรรมธรรม์ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดโดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ซึ่งสามารถจำแนกความคิดเห็นตามลำดับ ได้ดังนี้

การจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายโดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 ซึ่งสามารถจำแนกความคิดเห็นตามลำดับ ได้ดังนี้

1.การจัดจำหน่าย เกี่ยวกับการที่บริษัทมีสาขารอบคลุมทุกจังหวัด ทำให้ผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า บริษัทมีสาขารอบคลุมทุกจังหวัด ทำให้ผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

2.การจัดจำหน่าย เกี่ยวกับความเหมาะสมที่บริษัทขายประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยวิธีขายตรงกับผู้ถือกรรมธรรม์ โดยไม่ผ่านตัวแทน พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า เป็นการเหมาะสมที่บริษัทขายประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยวิธีขายตรงกับผู้ถือกรรมธรรม์ โดยไม่ผ่านตัวแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

3.การจัดจำหน่าย เกี่ยวกับความสะดวก ในการติดต่อเพื่อทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า ผู้ถือกรรมธรรม์สะดวกในการติดต่อเพื่อทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

4.การจัดจำหน่าย เกี่ยวกับการทำเลที่ตั้งของบริษัท เหมาะสม ง่าย และการจราจรสัญจรไปมาสะดวก พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจว่า ทำเลที่ตั้งของบริษัทเหมาะสม ง่าย และการจราจรสัญจรไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 ซึ่งสามารถจำแนกความคิดเห็นตามลำดับ ได้ดังนี้

1.การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการประกันพ.ร.บ.ของบริษัท เช่น การตอบปัญหาการประกันภัย มีส่วนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.มากขึ้น เนื่องจากรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการประกันพ.ร.บ.ของบริษัท เช่น การตอบปัญหาการประกันภัย มีส่วนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.มากขึ้น เนื่องจากรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันพ.ร.บ. โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98

2.การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่องของบริษัท ช่วยให้ผู้ถือกรรมธรรม์มีความรู้ความเข้าใจในการประกันพ.ร.บ.มากขึ้น พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของบริษัท ช่วยให้ผู้ถือกรรมธรรม์มีความรู้ความเข้าใจในการประกันพ.ร.บ.มากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

3.การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้ข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ทำให้บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี และมีผลให้ผู้ถือกรรมธรรม์เกิดความมั่นใจในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของกับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า การให้ข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ทำให้บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี

และมีผลให้ผู้ถือกรรมธรรม์เกิดความมั่นใจในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของกับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

4.การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการเห็นประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์ จากการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์ จากการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

5.การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์จากบริษัท ทำให้ผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจว่า การได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์จากบริษัท ทำให้ผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

6.การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับคนส่วนมากรู้จักบริษัทจากหนังสือพิมพ์และวิทยุ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจว่า คนส่วนมากรู้จักบริษัทจากหนังสือพิมพ์และวิทยุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.
รถจักรยานยนต์

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยแจก
แจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 13 แสดงระดับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น								
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ ทุกคัน ควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถมี หลักประกันในสังคมว่าจะได้รับ การชดใช้และรักษาพยาบาล ทันที่หากเกิดอุบัติเหตุ	162	209	15	11	3	4.29	0.73	เห็นด้วย
27. การทำประกันภัย รถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่ม ความมั่นคงในการดำเนินชีวิต	114	168	74	38	6	3.87	0.98	เห็นด้วย
28. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจ เมื่อทำประกันภัย รถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.	86	238	61	13	2	3.98	0.74	เห็นด้วย
29. ความคุ้มครองและจำนวน เงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัย จากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม	35	153	100	83	29	3.21	1.09	ไม่แน่ใจ
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของรถ จักรยานยนต์ทุกคัน ทำประกันภัยตามพ.ร.บ.เพื่อให้ สังคมมีหลักประกัน ความปลอดภัย และเป็นความ รับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม	185	182	24	4	5	4.35	0.75	เห็นด้วย
รวมด้านความรู้สึกความคิดเห็น						3.94	0.53	เห็นด้วย

จากตาราง 13 แสดงผลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมมีทัศนคติ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ซึ่งสามารถจำแนกความรู้สึก ความคิดเห็นตามลำดับ ได้ดังนี้

1.ทัศนคติด้านความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันทำประกันภัยตามพ.ร.บ. เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัยและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันทำประกันภัยตามพ.ร.บ. เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัยและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

2.ทัศนคติด้านความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากกรณีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดเชยและรักษาพยาบาลทันทีที่เกิดอุบัติเหตุ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากกรณีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดเชยและรักษาพยาบาลทันทีที่เกิดอุบัติเหตุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

3.ทัศนคติด้านความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องผู้ถือกรรมธรรมรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจเมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ผู้ถือกรรมธรรมรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจเมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

4.ทัศนคติด้านความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

5.ทัศนคติด้านความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดเชยให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมไม่แน่ใจว่า ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดเชยให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ตาราง 13 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านพฤติกรรมการแสดงออก								
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์เพราะเป็นหน้าที่ ตามกฎหมาย	77	194	56	69	4	3.68	1.01	เห็นด้วย
32. ความต้องการมีหลักประกัน ความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่าน ปฏิบัติตามพ.ร.บ.	131	223	33	10	3	4.17	0.74	เห็นด้วย
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน กับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้ บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของ บริษัท	62	190	130	17	1	3.74	0.78	เห็นด้วย
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี	71	209	97	21	2	3.82	0.80	เห็นด้วย
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่าย ค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการ ตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่าน	88	221	80	10	1	3.96	0.74	เห็นด้วย
36. การแสดงออกของพนักงานที่ ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัท ในการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่าน	105	234	55	5	1	4.09	0.68	เห็นด้วย
รวมด้านพฤติกรรมการแสดงออก						3.91	0.48	เห็นด้วย

จากตาราง 13 แสดงผลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมมีทัศนคติ ด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมการแสดงออกตามลำดับ ได้ดังนี้

1.ทัศนคติด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิตทำให้ผู้ถือกรรมธรรมปฏิบัติตามพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิตทำให้ผู้ถือกรรมธรรมปฏิบัติตามพ.ร.บ. โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

2.ทัศนคติด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องการแสดงผลของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

3.ทัศนคติด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

4.ทัศนคติด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องผู้ถือกรรมธรรมตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ผู้ถือกรรมธรรมตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

5.ทัศนคติด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องผู้ถือกรรมธรรมตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ผู้ถือกรรมธรรมตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

6.ทัศนคติด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องการซื้อประกันพ.ร.บ.เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ผู้ถือกรรมธรรมซื้อประกันพ.ร.บ.เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตาราง 13 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน								
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีธรรมาภัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อ การให้บริการ	78	170	107	36	9	3.68	0.96	เห็นด้วย
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการ ร้องขอ	69	146	115	61	9	3.51	1.02	ไม่แน่ใจ
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและ การใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุ ที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวใน การเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้ แน่นอน	83	143	115	57	2	3.62	0.98	เห็นด้วย
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือ ทางการแพทย์ทันที เพิ่มความ สะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา	106	121	115	54	4	3.68	1.04	เห็นด้วย
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของ บริษัท	67	143	107	64	19	3.44	1.09	ไม่แน่ใจ
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อน ให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและ เป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการตัดสินใจ ต่ออายุกรมธรรม์พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท	119	225	54	2	-	4.15	0.66	เห็นด้วย
รวมด้านการให้บริการสินไหมทดแทน						3.68	0.73	เห็นด้วย

จากตาราง 13 แสดงผลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์มีทัศนคติ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 ซึ่งสามารถจำแนกทัศนคติที่มีต่อการให้บริการสินไหมทดแทนตามลำดับ ได้ดังนี้

1.ทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทนที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องการให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและเป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการตัดสินใจต่ออายุกรรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและเป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการตัดสินใจต่ออายุกรรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

2.ทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

3.ทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทนที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเรื่องผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงินการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงินการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

4.ทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทนที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่า บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

5.ทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทนที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจว่าบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

6.ทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทนที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ในเรื่องผู้ถือกรรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตาราง 14 แสดงระดับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น เกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.	3.94	0.53	เห็นด้วย
2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	3.91	0.48	เห็นด้วย
3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	3.68	0.73	เห็นด้วย
รวมทัศนคติ 3 ด้าน	3.85	0.47	เห็นด้วย

จากตาราง 14 แสดงผลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์มีทัศนคติด้านด้านความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ซึ่งสามารถจำแนกตามลำดับ เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.ผู้ถือกรรมธรรม์มีทัศนคติด้านด้านความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94

2.ผู้ถือกรรมธรรม์มีทัศนคติด้านพฤติกรรมการแสดงออกที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91

3.ผู้ถือกรรมธรรม์มีทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทนที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกัน
พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ และการให้บริการของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ
โดยแจกแจงจำนวน และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 15 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์
และการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการทำประกันพ.ร.บ.และการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการทำประกันพ.ร.บ.และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ	8	30.77
2. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนล่าช้า	7	26.92
3. ไม่สะดวกในการติดต่อทำประกันพ.ร.บ.โดยตรงกับบริษัท หลังจากหมดสัญญาซื้อรถจักรยานยนต์ที่ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์แล้ว	4	15.38
4. พนักงานบริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์และพูดจาไม่ดีต่อลูกค้า	2	7.69
5. ตัวแทนของบริษัท ขายประกันพ.ร.บ.ในอัตราเบี้ยประกันที่สูงกว่าที่บริษัทขาย	2	7.69
6. การดำเนินการตรวจสอบค่าเสียหายล่าช้า	1	3.85
7. การบริการบางครั้งล่าช้า	1	3.85
8. การต่ออายุกรมธรรม์พ.ร.บ.ล่าช้า	1	3.85
รวม	26	100

จากตาราง 15 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำประกันพ.ร.บ.
รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับ
ปัญหาและอุปสรรคในการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ จำนวน 26 คน โดย
ผู้ถือกรมธรรม์แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับการขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย
การทำประกันพ.ร.บ.และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมา
คือเรื่องการจ่ายค่าสินไหมทดแทนล่าช้า ความไม่สะดวกในการติดต่อทำประกันพ.ร.บ.โดยตรงกับบริษัท
หลังจากหมดสัญญาซื้อรถจักรยานยนต์ที่ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์แล้ว พนักงานบริการไม่มี
มนุษยสัมพันธ์และพูดจาไม่ดีต่อลูกค้า ตัวแทนของบริษัทขายประกันพ.ร.บ.ในอัตราเบี้ยประกันที่สูงกว่าที่
บริษัทขาย การดำเนินการตรวจสอบค่าเสียหายล่าช้า การบริการบางครั้งล่าช้า และการต่ออายุ
กรมธรรม์พ.ร.บ.ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 26.92 15.38 7.69 7.69 3.85 3.85 และ 3.85 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการทำประกันพ.ร.บ.และการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประชาสัมพันธ์การทำประกันพ.ร.บ.ให้มากกว่าปัจจุบัน โดยควรเข้าถึงกลุ่มลูกค้าของบริษัทได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้คนรับรู้มากขึ้น	9	14.05
2. ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจ เอาใจใส่ลูกค้าและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว	9	14.05
3. บริษัทควรมีสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือ ตั้งโต๊ะที่กรมการขนส่งทางบกทุกสำนักงานเขต เพื่อสะดวกต่อการให้บริการแก่ลูกค้า	8	12.50
4. บริษัทควรขายผ่านตัวแทน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำประกันพ.ร.บ.	6	9.38
5. เพิ่มวงเงินความคุ้มครองให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประสบภัย	6	9.38
6. ควรขยายความคุ้มครองรวมถึงตัวรถจักรยานยนต์ด้วย	4	6.25
7. จัดให้มีหน่วยงานให้ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันพ.ร.บ.อย่างถูกต้องแก่ลูกค้า	3	4.69
8. จัดทำเอกสารด้านความรู้ความเข้าใจ สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและขั้นตอนในการแจ้งอุบัติเหตุแก่ลูกค้า	3	4.69
9. เพิ่มวงเงินค่าเสียหายเบื้องต้นสำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ กรณีเป็นฝ่ายผิด	3	4.69
10. ให้บริการด้านสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว	2	3.13
11. พนักงานของบริษัทควรสร้างความเข้าใจ และชี้แจงรายละเอียดผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับก่อนทำประกันพ.ร.บ.	2	3.13
12. มีหน่วยงานติดตามลูกค้า เมื่อกรมธรรม์พ.ร.บ.หมดอายุ โดยควรแจ้งล่วงหน้า 15 วัน	2	3.13
13. ให้มีตัวแทนของกรมการประกันภัยมาประจำที่บริษัท เพื่อรับทราบปัญหาของผู้ทำประกันพ.ร.บ.	2	3.13
14. ปรับอัตราค่าเบี้ยประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ให้เท่าเทียมกัน ระหว่างรถที่มีปริมาตรลูกสูบรถยนต์แตกต่างกันไม่มาก เช่น 110 ซีซี. 125 ซีซี. 150 ซีซี. เสียเบี้ยประกันเฉลี่ยต่อปี 250-300 บาท	1	1.56
15. ให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น	1	1.56
16. เปิดให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.นอกเวลาทำการ	1	1.56
17. ลดขั้นตอนการทำประกันพ.ร.บ. เพื่อไม่ให้ลูกค้าเสียเวลารอนาน	1	1.56
18. บริษัทควรให้ความยุติธรรมแก่ผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประกันพ.ร.บ.	1	1.56
รวม	64	100

จากตาราง 16 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัดโดยรวม พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการประกันพ.ร.บ. ส่วนหนึ่งอาจมาจากการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันยังน้อย จึงอาจส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ถือกรมธรรม์ และมีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ได้รับในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ที่เป็นผลมาจากการประสบการณ์ที่ผู้ถือกรมธรรม์ได้รับจากการให้บริการหรือการได้รับข้อมูลต่าง ๆ จากบุคคลหรือสถานการณ์ ความเชื่อพื้นฐานที่ผู้ถือกรมธรรม์มีอยู่ ค่านิยมและความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานที่ผู้ถือกรมธรรม์ต้องการ โดยสามารถสรุปประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ ที่ผู้ถือกรมธรรม์ได้เสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 64 คน ตามลำดับได้ดังนี้

1.ควรประชาสัมพันธ์การทำประกันพ.ร.บ.ให้มากกว่าปัจจุบัน โดยควรเข้าถึงกลุ่มลูกค้าของบริษัท ได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้คนรับรู้มากขึ้น มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05

2.ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจ เอาใจใส่ลูกค้าและดำเนินการด้วยความรวดเร็ว มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05

3.บริษัทควรมีสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือ ตั้งโต๊ะที่กรมการขนส่งทางบก ทุกสำนักงานเขต เพื่อสะดวกต่อการให้บริการแก่ลูกค้า มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

4.บริษัทควรขายผ่านตัวแทน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำประกัน พ.ร.บ. มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38

5.เพิ่มวงเงินความคุ้มครองให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประสบภัย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38

6.ควรขยายความคุ้มครองรวมถึงตัวรถจักรยานยนต์ด้วย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

7.จัดให้มีหน่วยงานให้ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันพ.ร.บ.อย่างถูกต้องแก่ลูกค้า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69

8.จัดทำเอกสารด้านความรู้ความเข้าใจ สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและขั้นตอนในการแจ้งอุบัติเหตุแก่ลูกค้า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69

9.เพิ่มวงเงินค่าเสียหายเบื้องต้นสำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ กรณีเป็นฝ่ายผิด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13

10.ให้บริการด้านสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13

11.พนักงานของบริษัทควรสร้างความเข้าใจ และชี้แจงรายละเอียดผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับก่อนทำประกันพ.ร.บ. มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13

12.มีหน่วยงานติดตามลูกค้า เมื่อกรมธรรม์พ.ร.บ.หมดอายุ โดยควรแจ้งล่วงหน้า 15 วัน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56

13.ให้มีตัวแทนของกรมการประกันภัยมาประจำที่บริษัท เพื่อรับทราบปัญหาของผู้ทำประกันพ.ร.บ. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56

14.ปรับอัตราค่าเบี้ยประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ให้เท่าเทียมกัน ระหว่างรถที่มีปริมาตรลูกสูบ รถยนต์แตกต่างกันไม่มาก เช่น 110 ซีซี. 125 ซีซี. 150 ซีซี. เสียเบี้ยประกันเฉลี่ยต่อปี 250-300 บาท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56

- 15.ให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 16.เปิดให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.นอกเวลาทำการ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 17.ลดขั้นตอนการทำประกันพ.ร.บ. เพื่อไม่ให้ลูกค้าเสียเวลารอนาน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 18.บริษัทควรให้ความยุติธรรมแก่ผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประกันพ.ร.บ. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

- H_0 : ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	ชาย	3.83	.418	-.163	398	.870
	หญิง	3.83	.477			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .870 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้านและรายข้อ

ทัศนคติที่มีต่อ การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	เพศ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น</u>						
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคน ควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันทั่วทั้งที่ หากเกิดอุบัติเหตุ	ชาย	4.29	.73	.133	398	.895
	หญิง	4.28	.74			
27. การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต	ชาย	3.88	.99	.525	398	.627
	หญิง	3.82	.96			
28. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจเมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.	ชาย	3.98	.73	.735	398	.800
	หญิง	4.00	.77			
29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม	ชาย	3.17	1.10	-1.147	398	.196
	หญิง	3.34	1.05			
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคนทำประกันภัยตามพ.ร.บ.เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม	ชาย	4.33	.77	-.404	398	.490
	หญิง	4.39	.65			
รวมด้านความรู้สึก ความคิดเห็น	ชาย	3.93	.54	-.576	398	.565
	หญิง	3.97	.50			
<u>ด้านพฤติกรรมการแสดงออก</u>						
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย	ชาย	3.69	.97	.584	398	.560
	หญิง	3.62	1.12			
32. ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.	ชาย	4.15	.77	-.916	398	.360
	หญิง	4.24	.64			
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท	ชาย	3.74	.75	.253	398	.801
	หญิง	3.72	.87			
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี	ชาย	3.83	.78	.530	398	.597
	หญิง	3.78	.88			
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ชาย	3.95	.74	-.544	398	.587
	หญิง	4.00	.74			
36. การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ชาย	4.09	.71	.041	398	.967
	หญิง	4.09	.60			

ตาราง 18 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อ	T-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์						
รวมด้านพฤติกรรมการแสดงออก	ชาย	3.91	.46	.068	398	.946
	หญิง	3.91	.52			
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน						
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีธยาศัยดี	ชาย	3.69	.95	.565	398	.573
เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ	หญิง	3.63	.99			
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน	ชาย	3.51	1.03	-.164	398	.870
นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ	หญิง	3.53	.99			
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสาร	ชาย	3.61	.99	-.466	398	.641
ประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัว	หญิง	3.66	.98			
ในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน						
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์	ชาย	3.71	1.02	1.075	398	.283
ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา	หญิง	3.57	1.11			
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและ	ชาย	3.41	1.08	-.778	398	.437
ตรงเวลานัดหมายของบริษัท	หญิง	3.52	1.12			
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึง	ชาย	4.15	.65	-.078	398	.938
ภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและเป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการ	หญิง	4.16	.69			
ตัดสินใจต่ออายุกรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของ						
ท่านกับบริษัท						
รวมด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	ชาย	3.68	.72	.031	398	.976
	หญิง	3.68	.77			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้ถือกรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ รายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า ไม่มีทัศนคติด้านใดหรือข้อใด ที่มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

- H_0 : ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกัน
- มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกัน
- มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	ระหว่างกลุ่ม	3	.921	.307	1.660	.175
	ภายในกลุ่ม	396	73.258	.185		
	รวม	399	74.179			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .175 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น	ระหว่างกลุ่ม	3	.748	.249	.873	.455
	ภายในกลุ่ม	396	113.169	.286		
	รวม	399	113.918			
2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3	.231	.000	.338	.798
	ภายในกลุ่ม	396	90.027	.227		
	รวม	399	90.258			
3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.118	1.706	3.238*	.022
	ภายในกลุ่ม	396	208.645	.527		
	รวม	399	213.762			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการให้บริการสินไหมทดแทน มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

อายุ		18 – 27 ปี	28 – 37 ปี	38 – 47 ปี	48 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.7612	3.6620	3.6716	3.2885
18 – 27 ปี	3.7612		0.099 (.234)	0.089 (.393)	0.473* (.002)
28 – 37 ปี	3.6620			(0.095) (.929)	0.374* (.016)
38 – 47 ปี	3.6716				0.383* (.023)
48 ปี ขึ้นไป	3.2885				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.473

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.374

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.383

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามอายุ เป็นรายข้อ

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น</u>						
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคนควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถมีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันเวลาที่หากเกิดอุบัติเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.329	1.443	2.721*	.044
	ภายในกลุ่ม	396	210.031	.530		
	รวม	399	214.360			
27. การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3	14.433	4.811	5.118*	.002
	ภายในกลุ่ม	396	372.277	.940		
	รวม	399	386.710			
28. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจ เมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	3	1.811	.604	1.112	.344
	ภายในกลุ่ม	396	215.066	.543		
	รวม	399	216.877			
29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.029	.343	.287	.835
	ภายในกลุ่ม	396	474.161	1.197		
	รวม	399	475.190			
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคนทำประกันภัยตามพ.ร.บ.เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.131	.377	.675	.568
	ภายในกลุ่ม	396	221.259	.559		
	รวม	399	222.390			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านพฤติกรรมการแสดงออก</u>						
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	.881	.294	.289	.833
	ภายในกลุ่ม	396	402.516	1.016		
	รวม	399	403.397			
32. ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	3	1.764	.588	1.071	.361
	ภายในกลุ่ม	396	217.334	.549		
	รวม	399	219.097			
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3	.298	.009	.163	.921
	ภายในกลุ่ม	396	241.140	.609		
	รวม	399	241.438			
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	3	.958	.319	.495	.686
	ภายในกลุ่ม	396	255.352	.645		
	รวม	399	256.310			
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.371	1.457	2.721*	.044
	ภายในกลุ่ม	396	212.066	.536		
	รวม	399	216.438			
36. การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	3	.633	.211	.452	.716
	ภายในกลุ่ม	396	184.945	.467		
	รวม	399	185.578			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน						
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราที่ดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.261	2.420	2.649*	.049
	ภายในกลุ่ม	396	361.779	.914		
	รวม	399	369.040			
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.551	3.517	.3.453*	.017
	ภายในกลุ่ม	396	403.386	1.019		
	รวม	399	413.937			
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการ ติดต่อและการใช้ เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.597	2.199	2.294	.078
	ภายในกลุ่ม	396	379.643	.959		
	รวม	399	386.240			
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการ แพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	7.609	2.536	2.370	.070
	ภายในกลุ่ม	396	423.788	1.070		
	รวม	399	431.398			
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3	12.011	4.004	3.429*	.017
	ภายในกลุ่ม	396	462.427	1.168		
	รวม	399	474.437			
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัท และเป็นเหตุจูงใจสำคัญ ต่อการตัดสินใจต่ออายุ กรมธรรม์ พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน กับบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3	.647	.216	.499	.683
	ภายในกลุ่ม	396	171.051	.432		
	รวม	399	171.698			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายข้อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติข้อ 26, 27, 35, 37, 38 และ 41 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ทุกคันควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากกรณีหลักประกันในสังคมจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันทั่วถึง หากเกิดอุบัติเหตุ เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต เกี่ยวกับการซื้อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราค้ายติ เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ และเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ .044 .002 .044 .049 .017 และ .017 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 26 เกี่ยวกับเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากกรณีหลักประกันในสังคมจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันทั่วถึง หากเกิดอุบัติเหตุ

อายุ		18 – 27 ปี	28 – 37 ปี	38 – 47 ปี	48 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.38	4.30	4.15	4.04
18 – 27 ปี	4.38		.075 (.368)	0.23* (.028)	0.34* (.028)
28 – 37 ปี	4.30			0.16 (.148)	0.26 (.090)
38 – 47 ปี	4.15				0.11 (.518)
48 ปี ขึ้นไป	4.04				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี กับอายุ 38 - 47 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 - 47 ปี เกี่ยวกับเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคัน ควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันที หากเกิดอุบัติเหตุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคัน ควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันที หากเกิดอุบัติเหตุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 27 เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต

อายุ	$\bar{x}$	18 – 27 ปี	28 – 37 ปี	38 – 47 ปี	48 ปี ขึ้นไป
		3.68	4.01	4.10	3.62
18 – 27 ปี	3.68		(0.34)* (.003)	(0.43)* (.002)	0.061 (.764)
28 – 37 ปี	4.01			(0.088) (.535)	0.40 (.055)
38 – 47 ปี	4.10				0.49* (.030)
48 ปี ขึ้นไป	3.62				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 24 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี กับอายุ 18 - 27 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 - 27 ปี เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี กับอายุ 18 – 27 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 35 เกี่ยวกับ ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน

อายุ		18 – 27 ปี	28 – 37 ปี	38 – 47 ปี	48 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.96	3.86	4.16	4.04
18 – 27 ปี	3.96		0.098 (.243)	(.20) (.053)	(.081) (.600)
28 – 37 ปี	3.86			(0.30)* (.005)	(0.18) (.251)
38 – 47 ปี	4.16				0.12 (.465)
48 ปี ขึ้นไป	4.04				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 25 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี กับอายุ 28 - 37 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 - 37 ปี เกี่ยวกับ ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ

อายุ		18 – 27 ปี	28 – 37 ปี	38 – 47 ปี	48 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.77	3.63	3.75	3.23
18 – 27 ปี	3.77		.14 (.197)	.018 (.895)	0.54* (.008)
28 – 37 ปี	3.63			(.12) (.382)	.40 (.053)
38 – 47 ปี	3.75				0.52* (.019)
48 ปี ขึ้นไป	3.23				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 26 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 18 – 27 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 18 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 38 – 47 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 38 – 47 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 38 เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ

อายุ	$\bar{x}$	18 – 27 ปี	28 – 37 ปี	38 – 47 ปี	48 ปี ขึ้นไป
		3.63	3.43	3.60	3.00
18 – 27 ปี	3.63		.20 (.087)	.025 (.863)	0.63* (.003)
28 – 37 ปี	3.43			(.17) (.245)	0.43* (.047)
38 – 47 ปี	3.60				0.60* (.010)
48 ปี ขึ้นไป	3.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 41 เกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท

อายุ		18 – 27 ปี	28 – 37 ปี	38 – 47 ปี	48 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.55	3.49	3.28	2.88
18 – 27 ปี	3.55		.062 (.612)	.27 (.085)	0.66* (.004)
28 – 37 ปี	3.49			.21 (.196)	0.60* (.009)
38 – 47 ปี	3.28				.39 (.114)
48 ปี ขึ้นไป	2.88				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 28 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 18 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 28 – 37 ปี กับอายุ 48 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 38 – 47 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

สมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ไม่แตกต่างกัน

H₁ : ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.010	.670	3.677*	.012
	ภายในกลุ่ม	396	72.169	.182		
	รวม	399	74.179			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
$\bar{x}$	3.7201	3.7838	3.8786	3.9255
ประถมศึกษา	3.7201	(0.062)	(0.158)*	(0.205)*
		(.393)	(.045)	(.008)
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.7838		(.095)	(.142)*
			(.088)	(.009)
อนุปริญญา / ปวส.	3.8786			(0.46)
				(.439)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.9255			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 30 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.158

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.205

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.142

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น	ระหว่างกลุ่ม	3	.437	.146	.509	.676
	ภายในกลุ่ม	396	113.480	.287		
	รวม	399	113.918			
2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.558	.853	3.850*	.010
	ภายในกลุ่ม	396	87.700	.221		
	รวม	399	90.258			
3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.005	1.335	2.520	.058
	ภายในกลุ่ม	396	209.757	.530		
	รวม	399	213.762			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออก มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
$\bar{x}$	3.8062	3.8439	3.9404	4.0222
ประถมศึกษา	3.8062	(0.038) (.641)	(0.134) (.122)	(0.216)* (.012)
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.8439		(.096) (.116)	(.178)* (.003)
อนุปริญญา / ปวส.	3.9404			(0.082) (.220)
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.0222			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 32 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไปแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.216

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.178

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายชื่อ

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น</u>						
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคัน ควร ทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากกร มีหลักประกัน ในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษา พยาบาลทันทีหากเกิดอุบัติเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.401	.467	.868	.458
	ภายในกลุ่ม	396	212.959	.538		
	รวม	399	214.360			
27. การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและ เพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3	.299	.099	.102	.959
	ภายในกลุ่ม	396	386.411	.976		
	รวม	399	386.710			
28. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจ เมื่อทำ ประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	3	1.055	.352	.645	.586
	ภายในกลุ่ม	396	215.822	.545		
	รวม	399	216.878			
29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.414	.805	.674	.568
	ภายในกลุ่ม	396	472.776	1.194		
	รวม	399	475.190			
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของ รถจักรยานยนต์ทุกคันทำประกันภัยตาม พ.ร.บ.เพื่อให้สังคมมีหลักประกัน ความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบ ต่อสังคมโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.481	.827	1.489	.217
	ภายในกลุ่ม	396	219.909	.555		
	รวม	399	222.390			

ตาราง 33 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านพฤติกรรมการแสดงออก</u>						
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	.895	.298	.293	.830
	ภายในกลุ่ม	396	402.503	1.016		
	รวม	399	403.398			
32. ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	3	3.908	1.303	2.397	.068
	ภายในกลุ่ม	396	215.189	.543		
	รวม	399	219.098			
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3	7.194	2.398	4.054*	.007
	ภายในกลุ่ม	396	234.243	.592		
	รวม	399	241.437			
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	3	10.778	3.593	5.794*	.001
	ภายในกลุ่ม	396	245.532	.620		
	รวม	399	256.310			
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.962	1.987	3.739*	.011
	ภายในกลุ่ม	396	210.475	.532		
	รวม	399	216.438			
36. การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.643	.548	1.179	.317
	ภายในกลุ่ม	396	183.934	.464		
	รวม	399	185.578			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน						
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราเสียดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.875	4.292	4.772*	.003
	ภายในกลุ่ม	396	356.165	.899		
	รวม	399	369.040			
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.993	1.664	1.612	.186
	ภายในกลุ่ม	396	408.945	1.033		
	รวม	399	413.938			
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการ ติดต่อและการใช้ เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.500	3.167	3.329*	.020
	ภายในกลุ่ม	396	376.740	.951		
	รวม	399	386.240			
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงิน แพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	6.504	2.168	2.021	.110
	ภายในกลุ่ม	396	424.893	1.073		
	รวม	399	431.397			
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3	5.483	1.828	1.543	.203
	ภายในกลุ่ม	396	468.955	1.184		
	รวม	399	474.437			
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัท และเป็นเหตุจูงใจสำคัญ ต่อการตัดสินใจต่ออายุ กรมธรรม์ พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน กับบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	3	1.045	.348	.808	.490
	ภายในกลุ่ม	396	170.653	.431		
	รวม	399	171.698			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายข้อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติข้อ 33, 34, 35, 37, และ 39 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ และเกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ .007 .001 .011 .003 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 33 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.47	3.66	3.81	3.90
ประถมศึกษา	3.47		(0.20)	(0.35)*	(0.43)*
			(.137)	(.015)	(.002)
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.66			(.15)	(0.23)*
				(.139)	(.017)
อนุปริญญา / ปวส.	3.81				(0.085)
					(.437)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.90				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 34 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 34 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.47	3.78	3.79	4.04
ประถมศึกษา	3.47		(0.31)* (.022)	(0.32)* (.026)	(0.57)* (.000)
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.78			(0.012) (.904)	(0.26)* (.009)
อนุปริญญา / ปวส.	3.79				0.25* (.026)
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.04				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 35 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับอนุปริญญา / ปวส. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 35 เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.77	3.87	4.02	4.12
ประถมศึกษา	3.77		(0.11) (.402)	(0.25) (.059)	(0.36)* (.007)
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.87			(0.15) (.118)	(0.25)* (.007)
อนุปริญญา / ปวส.	4.02				(0.10) (.320)
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.12				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 36 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราภัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
$\bar{x}$	3.47	3.52	3.77	3.92
ประถมศึกษา	3.47	(0.057)	(0.30)	(0.46)*
		(.726)	(.083)	(.008)
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.52		(0.25)*	(0.40)*
			(.047)	(.001)
อนุปริญญา / ปวส.	3.77			(0.16)
				(.248)
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.92			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 37 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราภัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราภัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ในทัศนคติ

ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถยัติ เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 39 เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.33	3.52	3.72	3.80
ประถมศึกษา	3.33		(0.20)	(0.39)*	(0.47)*
			(.242)	(.030)	(.008)
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.52			(0.19)	(0.28)*
				(.128)	(.024)
อนุปริญญา / ปวส.	3.72				(0.084)
					(.542)
ปริญญาตรี ขึ้นไป	3.80				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 38 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป กับระดับประถมศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่อง

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม

อาชีพ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือน หรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์ เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
	$\bar{x}$	3.9533	3.8412	3.6013	3.8251	4.0032	3.6855
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.9533		0.112 (.303)	0.352* (.000)	0.128* (.042)	(0.049) (.528)	0.268* (.001)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.8412			0.239 (.053)	0.16 (.870)	0.01 (.898)	0.156 (.162)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.6013				(0.224)* (.010)	(0.402)* (.000)	0.09 (.378)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.8251					(0.178)* (.006)	0.139* (.038)
นักเรียน นักศึกษา	4.0032						0.318* (.000)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.6855						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามอาชีพ เป็นรายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความรู้สึกรู้สึก คิดเห็น	ระหว่างกลุ่ม	5	1.809	.362	1.271	.275
	ภายในกลุ่ม	394	112.109	.285		
	รวม	399	113.917			
2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	5	4.649	.930	4.279*	.001
	ภายในกลุ่ม	394	85.609	.217		
	รวม	399	90.258			
3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	5	13.165	2.633	5.172*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	200.597	.509		
	รวม	399	213.762			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และการให้บริการสินไหมทดแทน ที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ
แตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก

อาชีพ	ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์ เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
$\bar{x}$	4.0632	4.0500	3.7716	3.8647	4.0455	3.7687
ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	4.0632	0.013 (.913)	0.292* (.008)	0.199* (.005)	0.018 (.840)	0.295* (.001)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	4.0500		0.278* (.044)	0.185 (.092)	0.045 (.970)	0.281* (.023)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.7716				(0.274)* (.013)	0.029 (.979)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.8647				(0.181)* (.012)	0.096 (.199)
นักเรียน นักศึกษา	4.0455					0.277* (.003)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.7687					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 42 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ
ข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า
.05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการพลเรือน
หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก
ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.292

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับพนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า
ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้าน
พฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.199

ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.268

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม ที่เป็น ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.278

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร แตกต่างเป็นรายคู่กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.281

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็น นักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.274

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับพนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็น รายคู่กับพนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.181

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่าง เป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.277

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ
แตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

อาชีพ	ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์ เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
$\bar{x}$	3.8276	3.4833	3.2099	3.6894	3.9424	3.5136
ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.8276	0.344 (.064)	0.618* (.000)	0.138 (.197)	(0.115) (.393)	0.314* (.024)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.4833		0.274 (.195)	(0.206) (.220)	(0.459)* (.014)	(0.030) (.873)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.2099			(0.479)* (.001)	(0.733)* (.000)	(0.304) (.077)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.6894				(0.253)* (.021)	0.176 (.125)
นักเรียน นักศึกษา	3.9424					0.429* (.002)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.5136					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 43 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ
ข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า
.05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการพลเรือน
หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการ
สินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.618

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับมอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า
ค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
แตกต่างเป็นรายคู่กับ มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.314

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.479

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับข้าราชการ ตำรวจ ทหาร จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการ ตำรวจ ทหาร ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.459

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.733

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับพนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.253

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4288

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามอาชีพ เป็นรายข้อ

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น</u>						
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคัน ควร ทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกัน ในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษา พยาบาลทันทั่วทั้งที่ หากเกิดอุบัติเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.989	.398	.738	.595
	ภายในกลุ่ม	394	212.371	.539		
	รวม	399	214.360			
27. การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและ เพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	5	4.399	.880	.907	.477
	ภายในกลุ่ม	394	382.311	.970		
	รวม	399	386.710			
28. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจ เมื่อทำ ประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	5	2.278	.456	.837	.524
	ภายในกลุ่ม	394	214.599	.545		
	รวม	399	216.877			
29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	5	29.766	5.953	5.266*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	445.424	1.131		
	รวม	399	475.190			
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของ รถจักรยานยนต์ทุกคันทำประกันภัยตาม พ.ร.บ.เพื่อให้สังคมมีหลักประกัน ความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบ ต่อสังคมโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.907	.581	1.044	.391
	ภายในกลุ่ม	394	219.483	.557		
	รวม	399	222.390			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านพฤติกรรมการแสดงออก						
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	5	6.165	1.233	1.223	.297
	ภายในกลุ่ม	394	397.232	1.008		
	รวม	399	403.398			
32. ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	5	12.856	2.571	4.912*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	206.241	.523		
	รวม	399	219.098			
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	5	10.372	2.074	3.537*	.004
	ภายในกลุ่ม	394	231.065	.586		
	รวม	399	241.438			
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	5	8.690	1.738	2.765*	.018
	ภายในกลุ่ม	394	247.620	.628		
	รวม	399	256.310			
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	5	14.095	2.819	5.489*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	202.342	.514		
	รวม	399	216.438			
36. การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	5	6.703	1.341	2.953*	.012
	ภายในกลุ่ม	394	178.874	.454		
	รวม	399	185.578			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน						
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราที่ดี เป็นมิตร และยินดีต่อ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	11.948	2.390	2.637*	.023
	ภายในกลุ่ม	394	357.092	.906		
	รวม	399	369.040			
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ	ระหว่างกลุ่ม	5	13.023	2.605	2.560*	.027
	ภายในกลุ่ม	394	400.915	1.018		
	รวม	399	413.938			
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการ ติดต่อและการใช้ เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้ มีความคล่องตัวในการเงินเรื่อง และ ติดตามเรื่องได้แน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	5	23.887	4.777	5.195*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	362.353	.920		
	รวม	399	386.240			
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการ แพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	28.499	5.700	5.574*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	402.899	1.023		
	รวม	399	431.397			
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	5	27.145	5.429	4.782*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	447.292	1.135		
	รวม	399	474.438			
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้ เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัท และเป็น เหตุจูงใจสำคัญ ต่อการตัดสินใจต่ออายุ กรมธรรม์ พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน กับบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	5	4.120	.824	1.938	.087
	ภายในกลุ่ม	394	167.577	.425		
	รวม	399	171.698			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายข้อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติข้อ 29, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 และ 41 มีค่า F-Prob น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ. เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีธรรมาจริยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อ และการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และเกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ .000 .000 .004 .018 .000 .012 .023 .027 .000 .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ
แตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 29 ความคุ้มครองและจำนวน
เงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม

อาชีพ	ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์ เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
$\bar{x}$	3.38	3.50	3.26	3.18	3.55	2.57
ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.38	(0.12) (.662)	0.12 (.628)	0.20 (.207)	(0.17) (.407)	0.81* (.000)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.50		0.24 (.443)	0.32 (.198)	(0.046) (.870)	0.93* (.001)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.26			0.08 (.710)	(0.29) (.253)	0.69* (.007)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.18				(0.37)* (.024)	0.61* (.000)
นักเรียน นักศึกษา	3.55					0.97* (.000)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	2.57					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 45 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ
มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า
ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มี
ต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถ
ตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.81

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร กับ มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า
ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร
แตกต่างเป็นรายคู่กับมอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับ
ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม ที่ระดับนัยสำคัญ .05
โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายคู่กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ
แตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 32 เกี่ยวกับความต้องการมี
หลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.

อาชีพ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พล เรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์ เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
	$\bar{x}$	4.34	4.55	4.33	4.00	4.20	4.37
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	4.34		(0.21) (.275)	0.12 (.946)	0.34* (.002)	0.14 (.288)	(0.022) (.873)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	4.55			0.22 (.311)	0.55* (.001)	0.35 (.065)	0.18 (.342)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.33				0.33* (.026)	0.13 (.433)	(0.034) (.845)
พนักงานบริษัท เอกชน	4.00					(0.20) (.072)	(0.37)* (.002)
นักเรียน นักศึกษา	4.20						(0.17) (.240)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	4.37						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 46 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ
พนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า
ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มี
ต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่าน
ปฏิบัติตามพ.ร.บ. ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร กับ พนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์
พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ
ทหาร แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ. ที่ระดับนัยสำคัญ
.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ. ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นมอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง กับพนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นมอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ. ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 33 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท

อาชีพ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์ รับจ้าง)
	$\bar{x}$	3.84	3.85	3.41	3.75	3.95	3.45
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.84		(0.051) (.979)	0.44* (.015)	0.09 (.429)	(0.10) (.485)	0.40* (.008)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.85			0.44 (.051)	0.096 (.594)	(0.095) (.633)	0.40* (.049)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.41				(0.35)* (.028)	(0.54)* (.003)	(0.041) (.821)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.75					(0.19) (.103)	0.30* (.013)
นักเรียน นักศึกษา	3.95						0.50* (.001)
อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.45						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัททำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ. ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 34 เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี

อาชีพ	ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์ เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
$\bar{x}$	3.84	3.75	3.74	3.85	4.02	3.47
ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.84	0.095 (.645)	0.10 (.573)	(0.086) (.943)	(0.17) (.246)	0.38* (.015)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.75		0.009 (.968)	(0.10) (.579)	0.27 (.196)	0.28 (.183)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.74			(0.11) (.490)	(0.28) (.137)	0.27 (.154)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.85				(0.16) (.175)	0.38* (.003)
นักเรียน นักศึกษา	4.02					0.55* (.000)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.47					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 48 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับมอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ แตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 35 เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน

อาชีพ	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์ รับจ้าง)
$\bar{x}$	4.14	4.35	3.78	3.92	4.18	3.63
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	4.14	(0.21) (.254)	0.36* (.032)	0.22* (.040)	(0.044) (.745)	0.51* (.000)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	4.35		0.57* (.007)	0.43* (.010)	0.17 (.369)	0.72* (.000)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.78			(0.14) (.348)	(0.40)* (.017)	0.15 (.399)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.92				(0.27)* (.016)	0.28* (.014)
นักเรียน นักศึกษา	4.18					0.55* (.000)
อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.63					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ พนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

ตาราง 50 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 36 เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่าน

อาชีพ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
	$\bar{x}$	4.33	3.90	3.93	4.02	4.20	4.16
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	4.33		0.43* (.015)	0.40* (.011)	0.31* (.002)	0.13 (.315)	0.16 (.210)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.90			(0.026) (.896)	(0.12) (.465)	(0.30) (.089)	(0.26) (.142)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.93				(0.08) (.517)	(0.27) (.084)	(0.24) (.142)
พนักงานบริษัท เอกชน	4.02					(018) (.075)	(.015) (.172)
นักเรียน นักศึกษา	4.20						0.037 (.782)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	4.16						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 50 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร ใน ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติ

ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ พนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ

อาชีพ	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือน หรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)
$\bar{x}$	3.84	3.40	3.37	3.67	3.96	3.49
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.84	0.44 (.072)	0.47* (.033)	0.17 (.222)	(0.12) (.508)	0.36 (.055)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.40		0.029 (.916)	(0.27) (.228)	(0.56)* (.024)	(0.089) (.722)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.37			(0.30) (.126)	(0.59)* (.008)	(0.12) (.601)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.67				(029)* (.045)	0.18 (.237)
นักเรียน นักศึกษา	3.96					0.47* (.012)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.49					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 51 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอภยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอภยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอภยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ พนักงานบริษัทเอกชน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานบริษัทเอกชน ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอภยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอภยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ
แตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 38 เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหาย
เบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ

อาชีพ	ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอร์ เตอร์ไซด์ รับจ้าง)
$\bar{x}$	3.59	3.25	3.00	3.53	3.78	3.45
ค่าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.59	0.34 (.199)	0.59* (.013)	0.057 (.704)	(0.20) (.303)	0.14 (.484)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.25		0.25 (.401)	(0.28) (.240)	(0.53)* (.044)	(0.20) (.458)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.00			(0.53)* (.011)	(0.78)* (.001)	(0.45) (.064)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.53				(0.25) (.102)	0.079 (.622)
นักเรียน นักศึกษา	3.78					0.33 (.094)
อื่น ๆ (มอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.45					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 52 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับ
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า
.05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับ ข้าราชการ
พลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่าย
ค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 0.59

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็น
พนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่
มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได
รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับข้าราชการ ตำรวจ ทหาร ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78

ตาราง 53 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 39 เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน

อาชีพ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)
	$\bar{x}$	3.88	3.50	3.11	3.61	3.98	3.29
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.88		0.38 (.128)	0.77* (.001)	0.27 (.059)	(0.10) (.570)	0.59* (.002)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.50			0.39 (.170)	(0.11) (.634)	(0.48) (.055)	0.21 (.400)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.11				(0.50)* (.012)	(0.87)* (.000)	(0.17) (.448)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.61					(0.37)* (.011)	0.32* (.037)
นักเรียน นักศึกษา	3.98						0.70* (.000)
อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.29						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 53 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อ และการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับมอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับมอร์เตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับ

ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 40 เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา

อาชีพ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือนหรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)
	$\bar{x}$	3.84	3.45	3.00	3.75	4.00	3.31
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.84		0.39 (.133)	0.84* (.000)	0.096 (.526)	(0.16) (.415)	0.54* (.006)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.45			0.45 (.132)	(0.30) (.210)	(0.55)* (.038)	0.14 (.592)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.00				(0.75)* (.000)	(1.00)* (.000)	(0.31) (.207)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.75					(0.25) (.105)	0.44* (.007)
นักเรียน นักศึกษา	4.00						0.69* (.001)
อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.31						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 54 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับ ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับ

ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00

ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพ
แตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 41 เกี่ยวกับท่านประทับใจในการ
บริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท

อาชีพ		ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	ข้าราชการ พลเรือน หรือ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน นักศึกษา	อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)
	$\bar{x}$	3.57	3.25	2.63	3.51	3.71	3.20
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	3.57		0.32 (.249)	0.94* (.000)	0.056 (.727)	(0.14) (.485)	0.36 (.078)
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร	3.25			0.62* (.049)	(0.26) (.294)	(0.46) (.100)	0.046 (.871)
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2.63				(0.88)* (.000)	(1.08)* (.000)	(0.57)* (.025)
พนักงานบริษัท เอกชน	3.51					(0.20) (.230)	0.31 (.071)
นักเรียน นักศึกษา	3.71						0.51* (.016)
อื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.20						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 55 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว กับ
ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า
.05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการ
พลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับ
ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดย
มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็น
ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐาน และตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.08

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา กับ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นมอเตอร์ไซด์รับจ้าง กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นมอเตอร์ไซด์รับจ้าง แตกต่างเป็นรายคู่กับ ข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

สมมุติฐานข้อที่ 5 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 56 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.568	.392	2.133	.076
	ภายในกลุ่ม	395	72.611	.184		
	รวม	399	74.179			

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้อต่อเดือนของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้อต่อเดือนกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้อต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น	ระหว่างกลุ่ม	4	.357	.089	.310	.871
	ภายในกลุ่ม	395	113.561	.287		
	รวม	399	113.918			
2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	4	.396	.099	.436	.783
	ภายในกลุ่ม	395	89.861	.227		
	รวม	399	90.258			
3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	4	10.385	2.596	5.042*	.001
	ภายในกลุ่ม	395	23.377	.515		
	รวม	399	213.762			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้อต่อเดือนของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้อต่อเดือนกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน มีค่า F-Prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

		ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 – 11,800 บาท	11,801- 17,100 บาท	17,101- 22,400 บาท	22,401 บาท ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน		6,500 บาท	11,800 บาท	17,100 บาท	22,400 บาท	
$\bar{x}$		3.8562	3.7277	3.4792	3.9083	3.3586
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.8562		0.129 (.193)	0.377* (.001)	(0.052) (.773)	0.498* (.001)
6,500-11,800 บาท	3.7277			0.249* (.009)	(0.181) (.284)	0.369* (.007)
11,801-17,100 บาท	3.4792				(0.429)* (.017)	0.121 (.417)
17,101-22,400 บาท	3.9083					0.549* (.007)
22,401 บาท ขึ้นไป	3.3586					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 58 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.377

ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไปจากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.498

ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้

ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.249

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.369

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท กับ ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.429

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.549

ตาราง 59 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายข้อ

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น</u>						
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคัน ควร ทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกัน ในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษา พยาบาลทันทีหากเกิดอุบัติเหตุ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.619	.405	.752	.557
	ภายในกลุ่ม	395	212.741	.539		
	รวม	399	214.360			
27. การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและ เพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4	7.093	1.773	1.845	.119
	ภายในกลุ่ม	395	379.617	.961		
	รวม	399	386.710			
28. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจ เมื่อทำ ประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	4	1.301	.325	.596	.666
	ภายในกลุ่ม	395	215.576	.546		
	รวม	399	216.877			
29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	4	10.717	2.679	2.278	.060
	ภายในกลุ่ม	395	464.473	1.176		
	รวม	399	475.190			
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของ รถจักรยานยนต์ทุกคันทำประกันภัยตาม พ.ร.บ.เพื่อให้สังคมมีหลักประกัน ความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบ ต่อสังคมโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.907	.477	.854	.492
	ภายในกลุ่ม	395	220.483	.558		
	รวม	399	222.390			

ตาราง 59 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<u>ด้านพฤติกรรมการแสดงออก</u>						
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.190	.297	.292	.883
	ภายในกลุ่ม	395	402.208	1.018		
	รวม	399	403.397			
32. ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.	ระหว่างกลุ่ม	4	1.465	.366	.665	.617
	ภายในกลุ่ม	395	217.633	.551		
	รวม	399	219.097			
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	4	2.329	.582	.962	.428
	ภายในกลุ่ม	395	239.108	.605		
	รวม	399	241.437			
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	4	4.770	1.192	1.873	.114
	ภายในกลุ่ม	395	251.540	.637		
	รวม	399	256.310			
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.927	.482	.887	.472
	ภายในกลุ่ม	395	214.510	.543		
	รวม	399	216.437			
36. การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.923	.731	1.581	.179
	ภายในกลุ่ม	395	182.654	.462		
	รวม	399	185.578			

ตาราง 59 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน						
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราค่าดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	13.916	3.479	3.870*	.004
	ภายในกลุ่ม	395	355.124	.899		
	รวม	399	369.040			
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.331	2.833	2.779*	.027
	ภายในกลุ่ม	395	402.606	1.019		
	รวม	399	413.938			
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการ ติดต่อและการใช้ เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน	ระหว่างกลุ่ม	4	22.149	5.537	6.007*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	364.091	.922		
	รวม	399	386.240			
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	13.778	3.444	3.258*	.012
	ภายในกลุ่ม	395	417.620	1.057		
	รวม	399	431.398			
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	4	25.129	6.282	5.523*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	449.308	1.137		
	รวม	399	474.437			
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัท และเป็นเหตุจูงใจสำคัญ ต่อการตัดสินใจต่ออายุกรมธรรม์ พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	4	1.143	.286	.662	.619
	ภายในกลุ่ม	395	170.555	.432		
	รวม	399	171.698			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ถือกรรมธรรม์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายข้อ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ทัศนคติข้อ 37, 38, 39, 40, และ 41 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัยยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และเกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัทที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ .004 .027 .000 .012 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 60 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 37 เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัยยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ

		ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 – 11,800 บาท	11,801- 17,100 บาท	17,101- 22,400 บาท	22,401 บาท ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน		6,500 บาท	11,800 บาท	17,100 บาท	22,400 บาท	
$\bar{x}$		3.92	3.70	3.49	4.00	3.30
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.92		0.22 (.097)	0.43* (.005)	(0.082) (.731)	0.61* (.002)
				0.21 (.091)	(0.30) (.180)	0.40* (.026)
6,500-11,800 บาท	3.70				(0.51)* (.031)	0.18 (.348)
11,801-17,100 บาท	3.49					0.70* (.010)
17,101-22,400 บาท	4.00					
22,401 บาท ขึ้นไป	3.30					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 60 แสดงว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอชยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท กับที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอรรถาัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอชยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70

ตาราง 61 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 38 เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ

		ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 – 11,800 บาท	11,801- 17,100 บาท	17,101- 22,400 บาท	22,401 บาท ขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน						
$\bar{x}$		3.68	3.59	3.30	3.60	3.15
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.68			0.097	0.38*	0.085
				(.483)	(.019)	(.739)
6,500-11,800 บาท	3.59			0.29*	(0.01)	0.44*
				(.033)	(.958)	(.022)
11,801-17,100 บาท	3.30				(0.30)	0.15
					(.235)	(.478)
17,101-22,400 บาท	3.60					0.45
						(.118)
22,401 บาท ขึ้นไป	3.15					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 61 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้

ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

ตาราง 62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 39 เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 – 11,800 บาท	11,801- 17,100 บาท	17,101- 22,400 บาท	22,401 บาท ขึ้นไป
		3.86	3.65	3.33	4.20	3.27
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.86		0.21 (.106)	0.54* (.001)	(0.34) (.165)	0.59* (.004)
6,500-11,800 บาท	3.65			0.32* (.011)	(0.55)* (.015)	0.38* (.038)
11,801-17,100 บาท	3.33				(0.88)* (.000)	0.052 (.793)
17,101-22,400 บาท	4.20					0.93* (.001)
22,401 บาท ขึ้นไป	3.27					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 62 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับบริษัท

ใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93

ตาราง 63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรม์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 40 เกี่ยวกับ ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงินแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 – 11,800 บาท	11,801- 17,100 บาท	17,101- 22,400 บาท	22,401 บาท ขึ้นไป
$\bar{x}$		3.93	3.74	3.39	3.70	3.45
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.93		0.19 (.169)	0.54* (.001)	0.23 (.373)	0.48* (.028)
6,500-11,800 บาท	3.74			0.35* (.011)	0.037 (.878)	0.28 (.145)
11,801-17,100 บาท	3.39				(0.31) (.225)	(0.067) (.753)
17,101-22,400 บาท	3.70					0.25 (.400)
22,401 บาท ขึ้นไป	3.45					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 63 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับ ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงินแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงินแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

ตาราง 64 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ถือกรรมธรรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ข้อ 41 เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 – 11,800 บาท	11,801- 17,100 บาท	17,101- 22,400 บาท	22,401 บาท ขึ้นไป
$\bar{x}$		3.70	3.51	3.20	3.75	2.82
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.70		0.19 (.199)	0.50* (.004)	(0.051) (.849)	0.88* (.000)
6,500-11,800 บาท	3.51			0.31* (.029)	(0.24) (.339)	0.69* (.001)
11,801-17,100 บาท	3.20				(0.55)* (.040)	0.38 (.084)
17,101-22,400 บาท	3.75					0.93* (.002)
22,401 บาท ขึ้นไป	2.82					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 64 แสดงว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท กับที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท ในทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

สมมุติฐานข้อที่ 6 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 65

ตาราง 65 แสดงผลการเปรียบเทียบผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

ตัวแปรที่ศึกษา	ความรู้ความเข้าใจ	T-test for Equality of Means				
		x	S.D.	t	df	p
ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม	น้อย	3.93	.41	2.159*	398	.031
	มาก	3.81	.43			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 65 การเปรียบเทียบผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อยกับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบพบว่า ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกัน

ตาราง 65 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อ การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	ความรู้ ความเข้าใจ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น</u>						
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคน ควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันที หากเกิดอุบัติเหตุ	น้อย	4.25	.58	-.717	398	.474
	มาก	4.28	.77			
27. การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต	น้อย	3.86	.86	-.072	398	.943
	มาก	3.87	1.02			
29. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจเมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.	น้อย	3.91	.72	-1.080	398	.281
	มาก	4.00	.74			
29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม	น้อย	3.51	1.01	2.891*	398	.004
	มาก	3.12	1.10			
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคนทำประกันภัยตามพ.ร.บ.เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม	น้อย	4.31	.76	-.544	398	.587
	มาก	4.36	.74			
รวมด้านความรู้สึก ความคิดเห็น	น้อย	3.96	.45	.598	398	.551
	มาก	3.93	.56			
<u>ด้านพฤติกรรมการแสดงออก</u>						
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย	น้อย	3.79	.94	1.145	398	.253
	มาก	3.65	1.02			
32. ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.	น้อย	4.25	.77	1.045	398	.296
	มาก	4.15	.73			
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท	น้อย	3.84	.75	1.337	398	.183
	มาก	3.71	.78			
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี	น้อย	3.87	.84	.720	398	.472
	มาก	3.80	.79			
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	น้อย	3.96	.70	.031	398	.975
	มาก	3.96	.75			
36. การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน	น้อย	4.01	.68	-1.231	398	.219
	มาก	4.11	.68			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 65 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อ การประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	ความรู้ ความเข้าใจ	T-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
รวมด้านพฤติกรรมการแสดงออก	น้อย	3.95	.49	.947	398	.344
	มาก	3.90	.47			
ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน						
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ	น้อย	3.80	.99	1.297	398	.195
	มาก	3.65	.95			
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ	น้อย	3.64	.88	1.383	398	.169
	มาก	3.48	1.05			
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสาร ประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัว ในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน	น้อย	3.93	.90	3.503*	398	.001
	มาก	3.54	.99			
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา	น้อย	3.94	1.00	2.654*	398	.008
	มาก	3.61	1.04			
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและ ตรงเวลานัดหมายของบริษัท	น้อย	3.73	1.00	2.805*	398	.005
	มาก	3.36	1.10			
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึง ภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและเป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการ ตัดสินใจต่ออายุกรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของ ท่านกับบริษัท	น้อย	4.16	.61	-.193	398	.847
	มาก	4.15	.67			
รวมด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	น้อย	3.87	.67	2.814*	398	.006
	มาก	3.63	.74			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 65 (ต่อ) การเปรียบเทียบผู้ถือกรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกัน พ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อยกับทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า

รายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ที่มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อยมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน แตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้สึก ความคิดเห็น และด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีความรู้ ความเข้าใจ

เกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อยมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น และด้านพฤติกรรมการแสดงออก ไม่แตกต่างกัน

รายชื่อ เมื่อเปรียบเทียบผู้ถือกรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อยกับทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ พบว่า ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อ 29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ข้อ 39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน ข้อ 40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และข้อ 41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ที่มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อ 29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ข้อ 39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน ข้อ 40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และข้อ 41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

H_1 : ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

ตาราง 66 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

ตัวแปร	ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ปัจจัยทางการตลาด	.578**	.000

N = 400

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยทางการตลาดกับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาดกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .578 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 57.80 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาดมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ มากขึ้นด้วย

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด 2 P. การจัดจำหน่ายและการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ 3 ด้าน ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 67 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ 3 ด้าน

ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1. ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น	.202**	.000
2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	.277**	.000
3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	.460**	.000
รวม	.457**	.000

N = 400

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 67 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .457 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 45.70 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ มากขึ้นด้วย โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .202 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 20.20 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น มากขึ้นด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย)

กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .277 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 27.70 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มากขึ้นด้วย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .460 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 46.0 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน มากขึ้นด้วย

ตาราง 68 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ 3 ด้าน

ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
1. ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น	.273**	.000
2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	.432**	.000
3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน	.504**	.000
รวม	.570**	.000

N = 400

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 68 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เป็นรายด้าน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการจูงใจให้ผู้มีรถจักรยานยนต์ทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เพิ่มมากขึ้น และเป็นข้อมูลของบริษัทในการวางแผนการตลาดและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น
- 1.2 ด้านพฤติกรรมการแสดงออก
- 1.3 ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขในอันที่จะสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือกรรมธรรมต่อธุรกิจและปรับปรุงให้ดีขึ้น

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
2. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
3. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน
4. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน

5.ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน

6.ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน

7.ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ถือกรรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 102,675 กรรมธรรม์ (ข้อมูลปีรับประกันภัย 2544 ณ 11 มกราคม พ.ศ. 2545 : ที่มา บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ถือกรรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของยามาเน่ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ถือกรรมธรรม์เกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. **แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเผยแพร่ของสมาคมประกันวินาศภัยและบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) หนังสือพิมพ์ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. **แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยจะเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เท่านั้น

2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไปของแบบสอบถามตอนที่ 1

3.2 วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกัน พ.ร.บ. ตอนที่ 2 โดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 วิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดและทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t - Test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)

3.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยทางการตลาดกับทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

3.6 วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 5 โดยวิธีคิดค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-Test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง

สมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 4 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 5 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 6 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-Test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจมาก และผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับความรู้ความเข้าใจน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับมีทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด คือ ปัจจัยทางการตลาด กับ ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถือกรรมธรรม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 77.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 22.2 โดยผู้ถือกรรมธรรมส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 27 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 28 – 37 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 38 – 47 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 และผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 48 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ ซึ่งผู้ถือกรรมธรรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.3 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 23.7 และผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ส่วนของอาชีพ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.5 ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.8 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพอื่น ๆ (มอเตอร์ไซด์รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 12.3 ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.7 และผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ โดยรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 – 11,800 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.2 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.3 และผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือน 17,101 – 22,400 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.

จากการศึกษาข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ถือกรรมธรรมเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.6715 โดยเมื่อวิเคราะห์รายข้อของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ของผู้ถือกรรมธรรม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.อยู่ในระดับมาก คือ ข้อเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันมีหน้าที่ต้องทำประกันพ.ร.บ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.97 รองลงมาคือ ข้อผู้ประสบภัยจากรถจักรยานยนต์เป็นใครก็ได้ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามพ.ร.บ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 ข้อการร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นทำได้โดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด แต่ต้องมีหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบันทึกประจำวัน ใบเสร็จรับเงินจากโรงพยาบาลหรือหลักฐานการแจ้งหนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 ข้อเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์สูญหาย ผู้ถือกรรมธรรมต้องแจ้งความ และต้องขอรับเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77 ข้อเมื่อยกเลิกกรรมธรรมพ.ร.บ.แล้วเจ้าของรถจักรยานยนต์ไม่สามารถติดเครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ได้อีก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63 ข้อบริษัทประกันภัยสามารถไม่ปฏิเสธการขอทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61 ข้อเจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดคิดหรือแสดงเครื่องหมายที่ยกเลิกกรรมธรรมไปแล้ว

มีโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 ข้อในการต่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ประจำปีและการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ที่มีการขนส่งต้องใช้กรมธรรม์พ.ร.บ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 ข้อเจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดไม่จัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. จะถูกปรับไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 และข้อการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. ให้ความคุ้มครองสำหรับชีวิต ร่างกาย และอนามัยของผู้ประสบภัย ไม่รวมถึงทรัพย์สินของคู่กรณี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด

จากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของผู้ถือกรมธรรม์เกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 และเมื่อพิจารณาปัจจัยทางการตลาด แต่ละด้าน พบว่าผู้ถือกรมธรรม์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดจำหน่าย และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 และ 3.61 ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของผู้ถือกรมธรรม์เกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด เป็นรายชื่อในแต่ละด้าน สามารถสรุปตามลำดับได้ดังนี้

การจัดจำหน่าย เกี่ยวกับการที่บริษัทมีสาขารอบคลุมทุกจังหวัด ทำให้ผู้ถือกรมธรรม์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์เห็นด้วยว่า บริษัทมีสาขารอบคลุมทุกจังหวัด ทำให้ผู้ถือกรมธรรม์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือการจัดจำหน่าย เกี่ยวกับความเหมาะสมที่บริษัทขายประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยวิธีขายตรงกับผู้ถือกรมธรรม์ โดยไม่ผ่านตัวแทน พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์เห็นด้วยว่าเป็นการเหมาะสมที่บริษัทขายประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยวิธีขายตรงกับผู้ถือกรมธรรม์ โดยไม่ผ่านตัวแทน เกี่ยวกับความสะดวกในการติดต่อเพื่อทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรมธรรม์กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์เห็นด้วยว่า ผู้ถือกรมธรรม์สะดวกในการติดต่อเพื่อทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรมธรรม์กับบริษัท และเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของบริษัท เหมาะสม ว่าง่าย และการจราจรสัญจรไปมาสะดวก พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์ไม่แน่ใจว่า ทำเลที่ตั้งของบริษัทเหมาะสม ว่าง่าย และการจราจรสัญจรไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 3.55 และ 3.46 ตามลำดับ

การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการประกันพ.ร.บ.ของ บริษัท เช่น การตอบปัญหาการประกันภัย มีส่วนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.มากขึ้น เนื่องจากรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์เห็นด้วยว่า การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการประกันพ.ร.บ.ของบริษัท เช่น การตอบปัญหาการประกันภัย มีส่วนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.มากขึ้น เนื่องจากรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันพ.ร.บ. โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ เกี่ยวกับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของบริษัท ช่วยให้ผู้ถือกรมธรรม์มีความรู้ความเข้าใจในการประกันพ.ร.บ.มากขึ้น พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์เห็นด้วยว่า ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของบริษัท ช่วยให้ผู้ถือกรมธรรม์มีความรู้ความเข้าใจในการประกันพ.ร.บ.มากขึ้น เกี่ยวกับการให้ข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ทำให้บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี และมีผลให้ผู้ถือกรมธรรม์เกิดความมั่นใจในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของ

กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า การให้ข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ทำให้บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี และมีผลให้ผู้ถือกรรมธรรมเกิดความมั่นใจในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของกับบริษัท เกี่ยวกับการเห็นประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม จากการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม จากการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท เกี่ยวกับการได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์จากบริษัท ทำให้ผู้ถือกรรมธรรมตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมไม่แน่ใจว่า การได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์จากบริษัท ทำให้ผู้ถือกรรมธรรมตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท และเกี่ยวกับคนส่วนมากรู้จักบริษัทจากหนังสือพิมพ์และวิทยุ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมไม่แน่ใจว่า คนส่วนมากรู้จักบริษัทจากหนังสือพิมพ์และวิทยุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.73 3.64 3.51 และ 2.94 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์

จากการศึกษาข้อมูลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยจำแนกได้ดังนี้

1. ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

1.1 ในเรื่องควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันทำประกันภัยตามพ.ร.บ. เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัยและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

1.2 ในเรื่องเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดเชยและรักษาพยาบาลทันทีที่เกิดอุบัติเหตุ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

1.3 ในเรื่องผู้ถือกรรมธรรมรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจเมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

1.4 ในเรื่องการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

1.5 ในเรื่องความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดเชยให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

2. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

2.1 ผู้ถือกรรมธรรมเห็นด้วยว่าความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ผู้ถือกรรมธรรมปฏิบัติตามพ.ร.บ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

2.2 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

2.3 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

2.4 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

2.5 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

2.6 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าการซื้อประกันพ.ร.บ. เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

3. ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 ซึ่งสามารถสรุปเป็นลำดับได้ดังนี้

3.1 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าการให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและเป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการตัดสินใจต่ออายุกรรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์กับบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

3.2 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

3.3 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงินแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

3.4 ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วยว่าบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

3.5 ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจว่าบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

3.6 ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจว่าผู้ถือกรรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ และการให้บริการ จำนวน 26 คน โดยผู้ถือกรรมธรรม์แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับการขาดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการทำประกันพ.ร.บ.และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุด

จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาคือเรื่องการจ่ายค่าสินไหมทดแทนล่าช้า ความไม่สะดวกในการติดต่อทำประกันพ.ร.บ.โดยตรงกับบริษัท หลังจากหมดสัญญาซื้อรถจักรยานยนต์ที่ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์แล้ว พนักงานบริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์และพูดจาไม่ดีต่อลูกค้า ตัวแทนของบริษัทขายประกันพ.ร.บ.ในอัตราเบี้ยประกันที่สูงกว่าที่บริษัทขาย การดำเนินการตรวจสอบค่าเสียหายล่าช้า การบริการบางครั้งล่าช้า และการต่ออายุกรมธรรม์พ.ร.บ.ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 26.92 15.38 7.69 7.69 3.85 3.85 และ 3.85 ตามลำดับ

ในส่วนของการข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และการให้บริการ ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด โดยรวม พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการประกันพ.ร.บ. ส่วนหนึ่งอาจมาจากการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันยังน้อย จึงอาจส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ถือกรมธรรม์ และมีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ. รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ได้รับในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผู้ถือกรมธรรม์ได้รับจากการให้บริการหรือการได้รับข้อมูลต่าง ๆ จากบุคคลหรือสถานการณ์ ความเชื่อพื้นฐานที่ผู้ถือกรมธรรม์มีอยู่ ค่านิยมและความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานที่ผู้ถือกรมธรรม์ต้องการ จึงจำเป็นต้องสร้างความสมดุลระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพด้านปัจจัยทางการตลาด การสร้างคุณค่าโดยรวมเพื่อส่งมอบแก่ผู้ถือกรมธรรม์ และการสร้างทัศนคติที่ดีแก่ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม คือ จัดทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ อันนำไปสู่ความมั่นคงพื้นฐานของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Maslow ที่แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมจะเป็นผลมาจากความต้องการ โดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุความต้องการในขณะนั้น ซึ่งสามารถสรุปประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ถือกรมธรรม์จำนวน 64 คนได้เสนอแนะ เป็นลำดับได้ดังนี้ คือ

- 1.ควรประชาสัมพันธ์การทำประกันพ.ร.บ.ให้มากกว่าปัจจุบัน โดยควรเข้าถึงกลุ่มลูกค้าของบริษัทได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้คนรับรู้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 14.05
- 2.ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจ เอาใจใส่ลูกค้า และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 14.05
- 3.บริษัทควรมีสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือ ตั้งโต๊ะที่กรมการขนส่งทางบกทุกสำนักงานเขต เพื่อสะดวกต่อการให้บริการแก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 12.50
- 4.บริษัทควรขายผ่านตัวแทน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำประกันพ.ร.บ. คิดเป็นร้อยละ 9.38
- 5.เพิ่มวงเงินความคุ้มครองให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประสบภัย คิดเป็นร้อยละ 9.38
- 6.ควรขยายความคุ้มครองรวมถึงตัวรถจักรยานยนต์ด้วย คิดเป็นร้อยละ 6.25
- 7.จัดให้มีหน่วยงานให้ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันพ.ร.บ.อย่างถูกต้องแก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 4.69
- 8.จัดทำเอกสารด้านความรู้ความเข้าใจ สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ และขั้นตอนในการแจ้งอุบัติเหตุแก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 4.69
- 9.เพิ่มวงเงินค่าเสียหายเบื้องต้นสำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ กรณีเป็นฝ่ายผิด คิดเป็นร้อยละ 3.13

- 10.ให้บริการด้านสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 3.13
- 11.พนักงานของบริษัทควรสร้างความเข้าใจ และชี้แจงรายละเอียดผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับก่อนทำประกันพ.ร.บ. คิดเป็นร้อยละ 3.13
- 12.มีหน่วยงานติดตามลูกค้า เมื่อกรมธรรม์พ.ร.บ.หมดอายุ โดยควรแจ้งล่วงหน้า 15 วัน คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 13.ให้มีตัวแทนของกรมการประกันภัยมาประจำที่บริษัท เพื่อรับทราบปัญหาของผู้ทำประกันพ.ร.บ. คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 14.ปรับอัตราค่าเบี้ยประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ให้เท่าเทียมกัน ระหว่างรถที่มีปริมาตรลูกสูบรถยนต์แตกต่างกันไม่มาก เช่น 110 ซีซี. 125 ซีซี. 150 ซีซี. เสียเบี้ยประกันเฉลี่ยต่อปี 250-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 15.ให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 16.เปิดให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.นอกเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 17.ลดขั้นตอนการทำประกันพ.ร.บ. เพื่อไม่ให้ลูกค้าเสียเวลารอนาน คิดเป็นร้อยละ 1.56
- 18.บริษัทควรให้ความยุติธรรมแก่ผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประกันพ.ร.บ. คิดเป็นร้อยละ 1.56

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้และพบว่าผู้ถือกรมธรรม์ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เกี่ยวกับเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากกรณีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดเชยและรักษาพยาบาลทันทั่วทั้ง หากเกิดอุบัติเหตุ เกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราค่าเบี้ย เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน

นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ และเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 3 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นและด้านการให้บริการสินไหมทดแทนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัทเกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ และเกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 4 ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และด้านการให้บริการสินไหมทดแทนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท เกี่ยวกับท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อ และการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดิน

เรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และเกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 5 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น และพฤติกรรมการแสดงออก ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอภยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ เกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่อง และติดตามเรื่องได้แน่นอน เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และเกี่ยวกับท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 6 ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ. แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อยมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น และด้านพฤติกรรมการแสดงออก ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของรายข้อ พบว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.มากและที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.น้อย มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อ 29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ข้อ 39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน ข้อ 40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และข้อ 41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การจัดจำหน่าย) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน มากขึ้นด้วย

2. ปัจจัยการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .570 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 57.00 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์มากขึ้นด้วย โดยสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .273 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 27.30 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น มากขึ้นด้วย

2.2 ด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .432 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 43.20 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มากขึ้นด้วย

2.3 ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .504 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 50.40 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยทางการตลาด (การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์) มากขึ้น จะทำให้ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน มากขึ้นด้วย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า

1. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรูนันท์ เจ้ไธยะ (2543 : 71) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันชีวิต พบว่า เพศกับทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.ส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ที่ผู้ถือกรรมธรรมได้รับ หรือค่านิยม ความเชื่อพื้นฐานที่ผู้ถือกรรมธรรมมี จึงไม่เกี่ยวข้องกับอายุ หรือรายได้ของผู้ถือกรรมธรรม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของทัศนคติจะพบว่า ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทนแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ถือกรรมธรรมพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่มีอายุน้อย และมีรายได้ไม่สูงมาก ดังนั้นโอกาสของการเกิดอุบัติเหตุมีสูงมากกว่ากลุ่มผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุมาก จึงทำให้มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทนแตกต่างกันตามประสบการณ์ที่ได้รับและความระมัดระวังในการขับขี่ตามวุฒิภาวะที่มี

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรมที่มีอายุ 18 – 27 ปี 28 – 37 ปี และ 38 – 47 ปี มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านสินไหมทดแทน แตกต่างกับอายุ 48 ปี ขึ้นไป โดยผู้ถือกรรมธรรมที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท 6,500 – 11,800 บาท และ 17,101 – 22,400 บาท มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านสินไหมทดแทน แตกต่างกับรายได้ต่อเดือน 11,801 – 17,100 บาท และ 22,401 บาทขึ้นไป

3. ผู้ถือกรรมธรรมที่มีระดับการศึกษา มีอาชีพ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกัน โดยจะมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออกแตกต่างกันด้วย ทั้งนี้เป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล ข่าวสาร และการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ที่แตกต่างกัน

กล่าวคือ ผู้ถือกรรมธรรมที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จะมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกับระดับประถมศึกษา ผู้ถือกรรมธรรมที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป จะมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกับระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา / ปวช. และผู้ถือกรรมธรรมที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก แตกต่างกับระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา / ปวช.

ส่วนผู้ถือกรรมธรรมที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกับพนักงานบริษัทเอกชน และมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นพนักงานเอกชน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกับข้าราชการ พลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และผู้ถือกรรมธรรมที่เป็นนักเรียน มีทัศนคติที่มี

ต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกับข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ในส่วนของความแตกต่างด้านพฤติกรรมการแสดงออก พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก แตกต่างกับข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ ทหาร มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก แตกต่างกับข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และผู้ถือกรรมธรรม์ที่เป็นนักเรียน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก แตกต่างกับข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

4. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษา มีอาชีพ แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทนไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการสินไหมทดแทนแตกต่างกัน

5. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรูนันท์ เจ็ชเช (2543 : 70) ที่ได้ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต กับทัศนคติ พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และพบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน แตกต่างกัน ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผู้ถือกรรมธรรม์ได้รับจากการให้บริการของบริษัท หรือจากความเชื่อเดิมที่เป็นพื้นฐานทำให้มีทัศนคติที่มีต่อการให้บริการสินไหมทดแทนแตกต่างกัน ส่วนทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น และด้านพฤติกรรมการแสดงออก ในสองด้านนี้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิต เข้มทอง และคณะ (2534 : 100-103) ซึ่งสรุปผลการวิจัย เรื่องทัศนคติของผู้เอาประกันภัยรถยนต์และอัตราเบี้ยประกันภัยว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใจความหมายของประกันภัยในอันที่จะช่วยแบ่งเบาภาระหากเกิดอุบัติเหตุ และเห็นด้วยกับการออกกฎหมายบังคับให้เจ้าของรถทุกคันทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ เพื่อเป็นการแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคม และ พรชัย เทพปัญญา (2539 : 1-4) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและการรับรู้ของประชาชนต่อการประกันภัย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รู้ว่าการทุกคันต้องทำประกันภัยตามพ.ร.บ. และเห็นประโยชน์ของการประกันภัย เพื่อแบ่งเบาภาระของประชาชน

และพบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อ 29. ความคุ้มครอง และจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ข้อ 39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัว ในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน ข้อ 40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการเงินทันท่วงที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และข้อ 41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของทัศนคติที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์

ภูมิหลัง และการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ โดยในแง่ของความเชื่อนั้นจะรวมทัศนคติเข้าไว้ด้วย แต่ไม่ได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทัศนคติ ดังนั้นเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย

6. ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การใช้ปัจจัยทางการตลาดมากขึ้น จะทำให้ทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์มากขึ้นด้วย และเนื่องจากผู้วิจัยพบว่าปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม จึงได้ทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยทางการตลาดแต่ละด้านกับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.แต่ละด้าน ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย และด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของทัศนคติ โดยมีปัจจัยทางการตลาดเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 4 ; อ้างอิงจาก Triandis. 1971)

7. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดโดยรวม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วย แต่ผู้ถือกรรมธรรม์ไม่แน่ใจเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของบริษัทเหมาะสม หาง่าย และการจราจรสัญจรไปมาสะดวก คนส่วนมากรู้จักบริษัทจากหนังสือพิมพ์และวิทยุ และการได้รับข้อมูล ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์จากบริษัท ทำให้ท่านตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท

8. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ โดยรวม พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วย โดยสรุปในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านความรู้สึก ความคิดเห็น ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วย เกี่ยวกับควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคนทำประกันภัยตามพ.ร.บ. เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัยและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม เกี่ยวกับเจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคนควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากกรณีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดเชยและรักษาพยาบาลทันทีหากเกิดอุบัติเหตุ เกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์รู้สึกมั่นใจและอุ่นใจเมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. และเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ตามลำดับ แต่พบว่าผู้ถือกรรมธรรม์ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดเชยให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้เหมาะสม

ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วย เกี่ยวกับความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิตทำให้ผู้ถือกรรมธรรม์ปฏิบัติตามพ.ร.บ. เกี่ยวกับการแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรรมธรรม์ เกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ เกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี เกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้านสินไหมทดแทนของบริษัท และเกี่ยวกับการซื้อประกันพ.ร.บ. เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย ตามลำดับ

ด้านการให้บริการสินไหมทดแทน ผู้ถือกรรมธรรม์เห็นด้วย เกี่ยวกับการให้บริการสินไหมทดแทนที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและเป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการตัดสินใจต่ออายุ

กรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของผู้ถือกรมธรรม์กับบริษัท เกี่ยวกับพนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัตราค่าดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ เกี่ยวกับผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา และเกี่ยวกับบริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสารประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจนทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอนตามลำดับ แต่ผู้ถือกรมธรรม์ไม่แน่ใจเกี่ยวกับบริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ และเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (สุพล คำน้อย . 2538 : 22-24 ; อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ม.ป.ป. : 132 ; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1980) กล่าวคือ เราไม่อาจเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล โดยอาศัยเพียงการเสนอข้อมูล แต่เราต้องอาศัยปัจจัยอื่นด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลให้เราก่อกระทำตาม แสดงให้เห็นว่าทัศนคติย่อมเปลี่ยนแปลงด้วยสถานการณ์ แรงจูงใจ วิธีการ และเหตุผลที่แตกต่างกันไป

9. จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ.และการให้บริการ พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 30.77 ขาดความรู้และและความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการทำประกันพ.ร.บ.และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 26.92 แจ้งว่าการจ่ายค่าสินไหมทดแทนล่าช้า ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 15.38 แจ้งว่าไม่สะดวกในการติดต่อทำประกันพ.ร.บ.โดยตรงกับบริษัท หลังจากหมดสัญญาซื้อรถจักรยานยนต์ที่ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์แล้ว ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 7.69 แจ้งว่าพนักงานบริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์และพูดจาไม่ดีต่อลูกค้า และตัวแทนของบริษัทขายประกันพ.ร.บ.ในอัตราเบี้ยประกันที่สูงกว่าที่บริษัทขาย และผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 3.85 แจ้งว่าการดำเนินการตรวจสอบค่าเสียหายล่าช้า การบริการบางครั้งล่าช้า และการต่ออายุกรมธรรม์พ.ร.บ.ล่าช้า ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ พบว่า ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 14.05 เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์การทำประกันพ.ร.บ.ให้มากกว่าปัจจุบัน โดยควรเข้าถึงกลุ่มลูกค้าของบริษัทได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้คนรับรู้มากขึ้นและปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีน้ำใจ เอาใจใส่ลูกค้า และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 12.50 แจ้งว่าบริษัทควรมีสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือตั้งโต๊ะที่กรมการขนส่งทางบกทุกสำนักงานเขต เพื่อสะดวกต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 9.38 แจ้งว่าบริษัทควรขายผ่านตัวแทน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำประกันพ.ร.บ. และควรเพิ่มวงเงินความคุ้มครองให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการค่าใช้จ่ายของผู้ประสบภัย ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 6.25 แจ้งว่าควรขยายความคุ้มครองรวมถึงตัวรถจักรยานยนต์ด้วย ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 4.69 แจ้งว่าควรจัดให้มีหน่วยงานให้ความรู้ความเข้าใจในการทำประกันพ.ร.บ.อย่างถูกต้องแก่ลูกค้า จัดทำเอกสารด้านความรู้ความเข้าใจ สิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและขั้นตอนในการแจ้งอุบัติเหตุแก่ลูกค้าและเพิ่มวงเงินค่าเสียหายเบื้องต้นสำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ กรณีเป็นฝ่ายผิด ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 3.13 แจ้งว่าควรให้บริการด้านสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว พนักงานของบริษัทควรสร้างความเข้าใจ และชี้แจงรายละเอียด ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับก่อนทำประกันพ.ร.บ. ให้มีตัวแทนของกรมการประกันภัยมาประจำที่บริษัท เพื่อรับทราบปัญหาของผู้ทำประกันพ.ร.บ. และมีหน่วยงานติดตามลูกค้า เมื่อกรมธรรม์พ.ร.บ.หมดอายุ โดยควรแจ้งล่วงหน้า 15 วัน ผู้ถือกรมธรรม์ ร้อยละ 1.56 เสนอให้ปรับอัตราเบี้ยประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ให้เท่าเทียมกันระหว่างรถที่มีปริมาตรลูกสูบรถยนต์แตกต่างกันไม่มาก เช่น 110 ซีซี. 125 ซีซี. 150 ซีซี เสียเบี้ย

ประกันเฉลี่ยต่อปี 250-300 บาท เปิดให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.นอกเวลาทำการ ให้บริการการทำประกันพ.ร.บ.ตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น และลดขั้นตอนการทำประกันพ.ร.บ. เพื่อไม่ให้ลูกค้าเสียเวลารอนาน ตามลำดับ

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า การสำรวจทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจูงใจให้ผู้มีรถจักรยานยนต์ทำประกันพ.ร.บ.เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือกรมธรรม์ และเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจทั่วไป และจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ มีความสำคัญต่อกระบวนการรับรู้และการตัดสินใจแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของผู้ถือกรมธรรม์ ทั้งนี้เมื่อทัศนคติของบุคคลเกิดขึ้นแล้ว ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบทั้งสามของทัศนคติ คือ การให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ยอมรับในคุณค่าและประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ. อันนำไปสู่แนวโน้มของการแสดงออกพฤติกรรมโดยสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงและความปลอดภัย โดยผู้ถือกรมธรรม์เห็นด้วยว่าการทำประกันพ.ร.บ.ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต รู้สึกมั่นใจและอุ่นใจ และต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต จึงปฏิบัติตามพ.ร.บ. อย่างไรก็ตามแม้ผู้ถือกรมธรรม์จะมีทัศนคติที่ดี แต่อาจไม่แสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับทัศนคติก็ได้ ซึ่งเป็นผลมาจากบุคคลหรือกลุ่มอิทธิพลหรือประสบการณ์ที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ ซึ่งจากงานวิจัยพบว่าผู้ถือกรมธรรม์เห็นด้วยกับการได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของบริษัท ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำประกันพ.ร.บ.มากขึ้น เห็นประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ.จากการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท แต่ไม่แน่ใจว่าได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์จากบริษัท ทำให้ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.กับบริษัท ดังนั้นขบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง และอาศัยปัจจัยอื่นประกอบด้วย เช่น การยอมรับโดยข้อบังคับกฎหมาย การสร้างทัศนคติใหม่ โดยบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่าง ๆ ซึ่งทำให้เขายอมรับในสิ่งใหม่นั้น รวมถึงแหล่งที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ และตัวข้อมูลเหล่านั้นด้วย ตลอดจนลักษณะของบุคคลนั้น (พัชนี วรกวิน. 2521 : 85-86)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า บริษัทควรมีการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.ให้มากขึ้น และอย่างต่อเนื่อง โดยการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ ไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัท ให้ครอบคลุม เพื่อให้มีประชาชนรู้จักบริษัทมากยิ่งขึ้น รวมถึงการเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสื่อที่บริษัทเลือกใช้เป็นหนังสือพิมพ์และวิทยุ จึงทำให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักบริษัท และทราบข่าวสารข้อมูลของบริษัทได้จากหนังสือพิมพ์เพียงอย่างเดียว ซึ่งโดยลักษณะส่วนบุคคลและพื้นฐานแล้วก็จะอ่านหนังสือพิมพ์ทั่วไป มากกว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ธุรกิจ เป็นผลให้รู้จักบริษัทโดยตรงน้อยมาก แต่จะรู้จักบริษัทจากการถูกบังคับซื้อประกันพ.ร.บ.รวมมากับการซื้อรถจักรยานยนต์ หรือถูกเปลี่ยนบริษัทประกันภัย เนื่องจากบริษัทประกันภัยเดิมไม่รับทำประกัน ซึ่งเป็นปัจจัยบวกต่อบริษัท อย่างไรก็ตามจากนโยบายการตลาดของบริษัทในปี 2545 ที่ได้ประกาศยกเลิกการให้ค่านายหน้าแก่ตัวแทน แม้ปัจจุบันยอดขายของบริษัทลดลงเพียงร้อยละ 10-15 แต่บริษัทควรติดตามตัวเลขอย่างใกล้ชิด เนื่องจากอาจมีปัจจัยอื่นมากระทบได้ตามภาวะการแข่งขันและการหักเหของตลาด อันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจและฐานะทางการเงินของบริษัทประกันภัย ตลอดจนการนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับธุรกิจ ในขณะที่ผู้ถือกรรมธรรมยังคงให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดที่บริษัทใช้เป็นเครื่องมือ ซึ่งบริษัทจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพทั้งปัจจัยทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย และการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือกรรมธรรม โดยมุ่งเน้นความสะดวกในการซื้อหา ช่องทางการจัดจำหน่าย การลดขั้นตอนในการทำประกันพ.ร.บ. และ ความรวดเร็วในการดำเนินการด้านต่าง ๆ เป็นการส่งมอบคุณค่าโดยรวมเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด นำไปสู่การสร้างทัศนคติใหม่ที่ดีเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม รวมถึงการสร้างสำนึกในความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่บริษัทได้ดำเนินการมาโดยตลอดผ่านรายการร่วมด้วยช่วยกัน สวพ.91 และ FM. 102 Mhz.

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาด้านประสิทธิผลของการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ของการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ หรือปัจจัยสำเร็จของการประกันพ.ร.บ. ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในการประเมินผลเครื่องมือทางการตลาดของธุรกิจ และเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันเชิงธุรกิจ ในการเปิดการค้าเสรี การประกันภัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2527). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กมลวรรณ กิรติสมิต. (2542). การเปิดเสรีธุรกิจประกันภัย : ศึกษาเฉพาะกรณีผลกระทบต่อธุรกิจประกันวินาศภัย. ภาคนิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. (2541). "ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยในรอบ 5 ปี ตั้งแต่ปี 2536 – 2540," 19 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. (2543). คู่มือการตีความกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์. (2545). 23 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ : หจก.ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- จิรนนท์ ประกอบไวยกิจ และคณะ. (2543). ทศนคติของผู้บริโภคต่อสัญลักษณ์ตราสินค้าไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริโภคชาว กทม.. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉลอง ภิมย์รัตน์. (2521). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2536). ย่อหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ประกันภัยพร้อมด้วยกฎหมายคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2530). การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ. เอกสารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ถวิล ธาราโกชน. (2532). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- ทวยเทพ ราษฎร์เจริญสุข. (2538). ความรู้สึกและทัศนคติของพัฒนาการต่อการพัฒนาเด็กของกรมพัฒนาชุมชน. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2544). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เนท.
- ธีระพร อูวรรณโณ. (2535). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ คันทเสรี. (2511). สรุปรายงานวิจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับทัศนคติของคนไทยบางกลุ่มที่มีต่อทหารอเมริกันที่ประจำในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ.
- บังอร ภาวภิรมย์ขวัญ. (2526). การวัดบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2538). เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 8-15. ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประพันธ์ ทรัพย์แสง. (2536). คำอธิบายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประวิทย์ รังสรรค์วิจิตร. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ในส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- ประสาร ทิพย์ธารา. (2520). *จิตวิทยาการศึกษา*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. เอกสารการประกอบการศึกษา.
- “ธุรกิจการประกันภัยรถยนต์บนหนทางที่ต้องเร่งปรับตัว,” (2543, เมษายน). *ปราสาทสังข์ ฉบับเศรษฐกิจวิเคราะห์*. 18(4) : 18-24.
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- พินิตา บุญรอด. (2534). *มาตรการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ : วิเคราะห์มาตรการตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยรถยนต์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พินิต เข้มทองและคณะ. (2534). *ทัศนคติของผู้เอาประกันภัยรถยนต์และอัตราเบี้ยประกันภัย*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรชัย เทพปัญญา. (2539). *การสำรวจความคิดเห็นและการรับรู้ของประชาชนต่อการประกันภัย*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณี ชูชัย. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : ถนนพวงมพการพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2529). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (เอกสารคำสอน วิชาวิจัย 521). กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัชนี วรกวิน. (2521). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- รุสนันท์ เจ๊ะไช๊ะ. (2543). *ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ต่อการประกันชีวิต : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด สาขายะลา*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ล้วน สายยศ และ อังศนา สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ*. ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วินัย รังสินันท์. (2536). “ทฤษฎีและวิธีการวัดด้านเจตพิสัย,” ใน *จิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการวัดผลและประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิริยาภรณ์ ชัยชลทรัพย์. (2525). *การทดลองสอบความกตัญญูกตเวทีแก่เด็กที่มีระดับพัฒนาการทางสติปัญญาแตกต่างกันโดยวิธีกลุ่มสัมพันธ์*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- _____. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- สถิต นิยมญาติ. (2524). *สังคมวิทยาการเมือง*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สะเรฟ เหมมัน. (2540). *ทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคในการประกันชีวิต*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุธรรม พงศ์สำราญ และคณะ. (2539). *หลักการประกันวินาศภัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุพล คำน้อย. (2538). *ทัศนคติของเลขานุการสภาตำบลต่อการบริหารงานของคณะกรรมการสภาตำบล ใน จังหวัดยโสธร*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวานี ติเรกวัฒน์. (2538). *ทัศนคติของผู้รับการฝึกต่อหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Allport, G.W. (1967). Attitudes. In M. Fishbein, (Ed.), *Attitude theory and measurement*. p.84. New York : John Wiley & Sons.
- Carter, G.V. (1973). *Dictionary of Education*. p.48. New York : McGraw-Hill.
- Kretch, D. and Crutchfield, R.S. (1948). *Theory and Problem in School Psychology*. p.152. New York : McGraw-Hill.
- Newcomb, T.M. (1954). *Social Psychology*. p.128. New York : Pryden Press.
- Rosenberg, M.J. (1956). *Cognitive attraction and Attitudinal Affect*. p.637. Journal of Abnormal and Social Psychology.
- Thurstone, L.L. (1967). *Attitude theory and measurement*. p.21. New York : John Wiley & Sons.

แหล่งข้อมูลทาง Website

- กรมการขนส่งทางบก. [http:// www.dlt.motc.go.th](http://www.dlt.motc.go.th)
- กรมการประกันภัย. <http:// www.doi.go.th/asp/news>
- สมาคมประกันวินาศภัย. <http:// www.thaigia.com>
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ. <http://www.safety.thaigov.go.th>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. <http://www.nso.go.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

**เรื่อง ทศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
 ในเขตกรุงเทพมหานคร**

กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรมมีต่อการประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด เพื่อนำผลได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการรับประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ให้ดีขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ถือกรรมธรรม ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถือกรรมธรรม

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ขอให้โปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดยครบถ้วนเพื่อให้การวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.
 - ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาด
 - ตอนที่ 4 ทศนคติของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์
 - ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ และการให้บริการของ บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด
2. โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในวงเล็บหน้าข้อที่ต้องการตอบ
หรือ เติมข้อมูลในช่องว่างที่เว้นให้
3. โปรดตอบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์
4. โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับ โดยจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการวิจัยและนำเสนอผลโดยรวม จึงไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

เลขที่แบบสอบถาม [] [] []

1. เพศ
- () 1. ชาย

() 2. หญิง
2. อายุ
- () 1. 18 – 27 ปี

() 2. 28 – 37 ปี

() 3. 38 – 47 ปี

() 4. 48 – 57 ปี

() 5. 58 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
- () 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษา/ปวช

() 3. อนุปริญญา/ปวส.

() 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
- () 1. ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

() 2. ข้าราชการ ตำรวจ ทหาร

() 3. ข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 4. พนักงานบริษัทเอกชน

() 5. นักเรียน นักศึกษา

() 6. อื่น ๆ ระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน
- () 1. ต่ำกว่า 6,500 บาท

() 2. 6,500 – 11,800 บาท

() 3. 11,801 – 17,100 บาท

() 4. 17,101 – 22,400 บาท

() 5. 22,401 – 27,700 บาท

() 6. 27,701 – 33,000 บาท

() 7. สูงกว่า 33,000 บาท

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน

ท่านมีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อต่อไปนี้หรือไม่	ใช่	ไม่ใช่
6. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคันมีหน้าที่ต้องทำประกันพ.ร.บ.		
7. เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดไม่จัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. จะถูกปรับตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 50,000 บาท		
8. บริษัทประกันภัยสามารถปฏิเสธการขอทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านได้		
9. การประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยตามพ.ร.บ. ให้ความคุ้มครองสำหรับ ชีวิต ร่างกาย และอนามัย ของผู้ประสบภัย รวมทั้งทรัพย์สินของคู่กรณี		
10. การร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นทำได้โดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด แต่ต้องมีหลักฐาน ได้แก่ สำเนาบันทึกประจำวัน ใบเสร็จรับเงินจากโรงพยาบาลหรือหลักฐานการแจ้งหนี้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เป็นต้น		
11. ผู้ประสบภัยจากรถจักรยานยนต์เป็นใครก็ได้ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุมีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามพ.ร.บ.		
12. เครื่องหมายพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์สูญหาย ท่านไม่ต้องแจ้งความและไม่ต้องขอรับเครื่องหมายพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ใหม่		
13. เมื่อยกเลิกกรมธรรม์พ.ร.บ.แล้ว เจ้าของรถจักรยานยนต์ไม่สามารถติดเครื่องหมายพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ได้อีก		
14. เจ้าของรถจักรยานยนต์ผู้ใดติดหรือแสดงเครื่องหมายพ.ร.บ.ที่ยกเลิกกรมธรรม์ไปแล้ว มีโทษปรับตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 50,000 บาท		
15. ในการต่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ประจำปีและการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ที่กรมการขนส่งไม่ต้องใช้กรมธรรม์ พ.ร.บ.		

ตอนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยทางการตลาดตามข้อหัวต่อไปนี้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
16. ท่านสะดวกในการติดต่อเพื่อทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท					
17. ทำเลที่ตั้งของบริษัทเหมาะสม หาง่าย และการ จราจรสัญจรไปมาสะดวก					
17. เป็นการเหมาะสมดีที่บริษัทขายประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์โดยวิธีขายตรงกับท่าน โดยไม่ ผ่านตัวแทน					
19. การที่บริษัทมีสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด ทำให้ ท่านตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับ บริษัท					
20. คนส่วนมากรู้จักบริษัท จากหนังสือพิมพ์และวิทยุ					
21. ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของ บริษัท ช่วยให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการ ประกันพ.ร.บ.มากขึ้น					
22. ท่านเห็นประโยชน์ของการทำประกันพ.ร.บ.รถ จักรยานยนต์ของท่าน จากการประชาสัมพันธ์และ กิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท					
23. การได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จากบริษัท ทำให้ท่านตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ. รถจักรยานยนต์กับบริษัท					
24. การให้ข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ทำให้ บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี และมีผลให้ท่านเกิดความ มั่นใจในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของ ท่านกับบริษัท					
25. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการ ประกันพ.ร.บ. ของบริษัท เช่น การตอบปัญหาการ ประกันภัย มีส่วนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ ตัดสินใจทำประกันพ.ร.บ. มากขึ้น เนื่องจากรู้ถึง ประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันพ.ร.บ.					

ตอนที่ 4 ทศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์พ.ร.บ.
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นของท่าน

ทศนคติ : ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.

ท่านมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรในหัวข้อต่อไปนี้	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
26. เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคน ควรทำประกันพ.ร.บ. แม้ไม่มีกฎหมายบังคับ เพื่อให้ผู้ประสบภัยจากรถ มีหลักประกันในสังคมว่าจะได้รับการชดใช้และรักษาพยาบาลทันที หากเกิดอุบัติเหตุ					
27. การทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ. ช่วยลดความเสี่ยงภัยและเพิ่มความมั่นคงในการดำเนินชีวิต					
28. ท่านรู้สึกมั่นใจและอุ่นใจเมื่อทำประกันภัยรถจักรยานยนต์ตามพ.ร.บ.					
29. ความคุ้มครองและจำนวนเงินที่ชดใช้ให้แก่ผู้ประสบภัยจากรถตามพ.ร.บ.นี้ เหมาะสม					
30. ควรสนับสนุนให้เจ้าของรถจักรยานยนต์ทุกคนทำประกันภัยตามพ.ร.บ.เพื่อให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม					

ทศนคติ : ด้านพฤติกรรมการแสดงออก

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในหัวข้อต่อไปนี้	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
31. ท่านซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย					
32. ความต้องการมีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ทำให้ท่านปฏิบัติตามพ.ร.บ.					
33. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท เพราะมาตรฐานการให้บริการที่ดี ด้านสินไหมทดแทนของบริษัท					

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในหัวข้อต่อไปนี้	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
34. ท่านตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์กับบริษัท เพราะบริษัทมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และมีภาพพจน์ที่ดี					
35. ชื่อเสียงของบริษัทในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน					
36. การแสดงออกของพนักงานที่ต้อนรับและให้บริการ อย่างมีน้ำใจ เป็นปัจจัยหนึ่งต่อการเลือกบริษัทในการทำประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่าน					

ทัศนคติด้านการให้บริการสินไหมทดแทน

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินไหมทดแทนของบริษัทประกันภัย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
37. พนักงานรับแจ้งเคลมของบริษัท มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และยินดีต่อการให้บริการ					
38. บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ					
39. บริษัทแจ้งขั้นตอนการติดต่อและการใช้เอกสาร ประกอบเรื่องอุบัติเหตุที่ชัดเจน ทำให้มีความคล่องตัวในการเดินเรื่องและติดตามเรื่องได้แน่นอน					
40. ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา					
41. ท่านประทับใจในการบริการที่ดี มีมาตรฐานและตรงเวลานัดหมายของบริษัท					
42. การให้บริการสินไหมที่ดี สะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของบริษัทและเป็นเหตุจูงใจสำคัญต่อการตัดสินใจต่ออายุกรมธรรม์พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ของท่านกับบริษัท					

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำประกันพ.ร.บ. และการให้บริการ

43. ปัญหาและอุปสรรคของท่านในการทำประกันพ.ร.บรถจักรยานยนต์และการบริการสินไหมทดแทน

[illegible]

44. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของท่านเกี่ยวกับการประกันพ.ร.บ.รถจักรยานยนต์และการให้บริการต่าง ๆ

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, resembling notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/5192

วันที่ 8 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาววิภา เทพไอยบุตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววิภา เทพไอยบุตร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	เลขานุการและคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ที่ ทม 1012/ 5334



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน รองกรรมการผู้จัดการ (คุณประสิทธิ์ คำเกิด) บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิภา เทพไอยบุตร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ถือกรรมธรรม์ พ.ร.บ. ของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามทัศนคติของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการประกัน พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิภา เทพไอยบุตร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววิภา เทพไอยบุตร
วันเดือนปีเกิด	27 ตุลาคม 2505
สถานที่เกิด	พญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	55/8 หมู่ 16 ซอยพัฒนาชุมชน 1 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2519	โรงเรียนสหะพาณิชย์ แผนกสามัญ
พ.ศ. 2524	โรงเรียนศรีอยุธยา
พ.ศ. 2527	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2538	Mini MBA. โครงการพัฒนาผู้บริหารธุรกิจประกันวินาศภัย รุ่น 6 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2540	Pocket MBA. รุ่น 1 (ระดับคะแนนดีมาก) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร