

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่”

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้เครื่องมือแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการขับขี่และการทำประกันภัยรถยนต์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อบริษัทประกันภัย

4.1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	36 (23.8)	32 (21.2)	48 (31.8)	35 (23.2)	151	37.75
หญิง	64 (25.7)	68 (27.3)	52 (20.9)	65 (26.1)	249	62.25
รวม	100	100	100	100	400	100

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนผู้ทำประกันภัยเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีจำนวน 249 ราย

คิดเป็นร้อยละ 62.25 เป็นเพศชาย จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.75 อาจกล่าวได้ว่าการทำประกันภัยรถยนต์นั้นเพศหญิงให้ความสำคัญสนใจ และมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำประกันมากกว่าเพศชาย ประกอบกับเพศหญิงเป็นเพศที่สามารถจูงใจด้วยโปรโมชั่นต่างๆและมีความละเอียดรอบคอบมากกว่าเพศชาย เพศหญิงจึงมีแนวโน้มที่จะเลือกทำประกันภัยมากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกตามเพศและลักษณะการทำประกันภัย พบว่า ความแตกต่างทางเพศไม่มีผลต่อการทำประกันภัยภาคบังคับและภาคสมัครใจ เนื่องจากมีสัดส่วนในการทำประกันภัยที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	49 (26.6)	42 (22.8)	54 (29.4)	39 (21.2)	184	46.00
31 – 40 ปี	21 (18.3)	35 (30.4)	25 (21.7)	34 (29.6)	115	28.75
41 – 50 ปี	14 (25.9)	14 (25.9)	11 (20.4)	15 (27.8)	54	13.50
51 – 60 ปี	11 (28.9)	8 (21.1)	9 (23.7)	10 (26.3)	38	9.50
มากกว่า 60 ปี	5 (55.6)	1 (11.1)	1 (11.1)	2 (22.2)	9	2.25
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.2 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 50 ปี จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 88.25 ซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงาน และเป็นผู้ที่มากประสบการณ์ ทำให้มองเห็นถึงความสำคัญในการทำประกันมากกว่าช่วงอายุอื่นและสามารถตอบโจทย์ในการใช้รถมากกว่า อาทิเช่น ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับอุบัติเหตุ ทั้งเจตนา และไม่เจตนา กรณีมีปัญหาการทำประกันภัยรถยนต์ประเภทหนึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่ง และสามารถบรรเทาค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ ซึ่งการทำประกันภัยรถยนต์ประเภทหนึ่ง ถือเป็น การวางแผนในการดำเนินชีวิตอีกส่วนหนึ่ง เมื่อจำแนกตามอายุและลักษณะการทำประกันภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปีนั้นมีแนวโน้มในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับมากกว่าภาคสมัครใจสูงกว่าโดยมีสัดส่วนในการเลือกทำประกันภัยภาคบังคับคิดเป็นร้อยละ 55.6

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ภาค บังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	46 (19.9)	52 (22.5)	71 (30.7)	62 (26.8)	231	57.75
สมรส	50 (32.5)	48 (31.2)	19 (12.3)	37 (24.0)	154	38.50
ม่าย/หย่าร้าง	4 (26.7)	0 (0)	10 (66.7)	1 (6.6)	15	3.75
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.3 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มโสดมักให้ความสำคัญกับการทำประกันภัยมากกว่ากลุ่มที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 57.75 ขณะที่กลุ่มสมรสแล้วเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับคิดเป็นร้อยละ 38.50 และกลุ่มม่าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.75 อาจเนื่องจากกลุ่มคนที่สมรสแล้วนั้นมองเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์น้อยกว่าการทำประกันภัยอื่นๆ และเล็งเห็นว่าการทำประกันภัยรถยนต์เป็นการทำประกันภัยที่ไม่เกิดประโยชน์ในระยะยาว อีกทั้งมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากกว่ากลุ่มคนโสด เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรสและลักษณะการทำประกันภัยพบว่า กลุ่มคนที่สมรสแล้วนั้นมีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับมากกว่ากลุ่มคนโสด โดยคิดเป็นร้อยละ 32.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนของการทำประกันภัยภาคบังคับและภาคสมัครใจ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ภาค บังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	3 (60.0)	0 (0)	2 (40.0)	0 (0)	5	1.25
มัธยมศึกษา	9 (33.3)	6 (22.2)	10 (37.0)	2 (7.5)	27	6.75
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	10 (25.0)	14 (35.0)	4 (10.0)	12 (30.0)	40	10.00
ปริญญาตรี	62 (25.0)	57 (23.0)	57 (23.0)	72 (29.0)	248	62.00
ปริญญาโท	16 (20.0)	23 (28.8)	27 (33.8)	14 (17.4)	80	20.00
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.4 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่มีการทำประกันภัยมากที่สุดจำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาได้แก่ กลุ่มปริญญาโทมีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 กลุ่มอนุปริญญา/ปวช./ปวส. มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มมัธยมศึกษา มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75 และกลุ่มประถมศึกษา มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25 เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรส และลักษณะการทำประกันภัยแล้ว พบว่า กลุ่มประถมศึกษานั้นมีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยภาคบังคับในสัดส่วนที่สูงโดยคิดเป็นร้อยละ 60 และในกลุ่มมัธยมศึกษา อนุปริญญา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรีมีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีการใช้รถยนต์ใหม่มากที่สุดซึ่งรถยนต์ใหม่นั้นกลุ่มผู้ทำประกันภัยนิยมทำประกันภัยประเภท 1 เนื่องจากได้รับความคุ้มครองมากที่สุดคือคุ้มครองรถยนต์ทั้งสองฝ่าย และคุ้มครองความรับผิดชอบต่อความสูญหายไฟไหม้ และในกลุ่มระดับปริญญาโทมีแนวโน้มในการทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 และ 3 อาจเนื่องจากเมื่อระดับการศึกษาของผู้ทำประกันภัยสูงทำให้มองเห็นถึงจุดอ่อนของการทำประกันภัยรถยนต์มากขึ้นและให้ความสำคัญกับการทำประกันภัยประเภทอื่นๆมากกว่าหรือเลือกทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองลดลง

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ภาค บังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นักศึกษา	10 (22.7)	8 (18.2)	17 (38.6)	9 (20.5)	44	11.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ	52 (26.5)	59 (29.9)	45 (22.8)	41 (20.8)	197	49.25
พนักงานเอกชน	13 (14.4)	18 (20.0)	22 (24.4)	37 (41.2)	90	22.50
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	10 (22.8)	14 (31.8)	7 (15.9)	13 (29.5)	44	11.00
เกษตรกร	15 (60.0)	1 (4.0)	9 (36.0)	0 (0)	25	6.25
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.5 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐจำนวน 197 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาได้แก่กลุ่มพนักงานเอกชน มีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 กลุ่มนักศึกษาและกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายนั้นมีจำนวนเท่ากันคืออย่างละ 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 และกลุ่มเกษตรกรมีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25 เมื่อจำแนกตามลักษณะของกรรมสิทธิ์ ประกันภัยแล้ว พบว่า กลุ่มพนักงานเอกชน และกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีแนวโน้มในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในสัดส่วนที่สูงกว่าภาคบังคับ มีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัย ประเภท 1 มากที่สุด เนื่องจากเป็นการคุ้มครองในฝ่ายคู่กรณีสองฝ่าย และคุ้มครองความรับผิดชอบ ต่อความสูญหายไฟไหม้ และบริษัทจะกำหนดให้กลุ่มลูกจ้างที่มีรถยนต์ทำประกันภัยรถยนต์เพื่อลด ความเสียหายที่เกิดขึ้นกรณีเกิดอุบัติเหตุ ในส่วนของกลุ่มนักศึกษานิยมเลือกทำประกันภัยประเภท 2 ขณะที่กลุ่มเกษตรกรมีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยภาคบังคับในสัดส่วนที่สูงกว่าภาค สมัครใจ และกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/นิยมนิยมเลือกทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 มากที่สุด เนื่องจากส่วนมากแล้วกลุ่มนี้มักจะมีรถยนต์เก่าและผ่านการใช้งานมามากจึงนิยมนำประกันประเภท 3 ที่มีลักษณะคุ้มครองแต่ฝ่ายคู่กรณีเพียงอย่างเดียวแทน

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	15 (100.0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	15	3.75
5,000-10,000 บาท	39 (25.0)	53 (34.0)	41 (26.3)	23 (14.7)	156	39.00
10,001-20,000 บาท	32 (21.9)	34 (23.3)	39 (26.7)	41 (28.1)	146	36.50
20,001-30,000 บาท	11 (20.0)	11 (20.0)	10 (18.2)	23 (41.8)	55	13.75
30,001 บาทขึ้นไป	3 (10.7)	2 (7.1)	10 (35.7)	13 (46.4)	28	7.00
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.6 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 5,000-10,000 บาท มีจำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาได้แก่กลุ่ม 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.50 กลุ่ม 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7 และกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.75 เมื่อจำแนกตามลักษณะของกรรมสิทธิ์ประกันภัยแล้ว พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือนจะนิยมเลือกทำประกันภัยภาคบังคับเพียงอย่างเดียว กลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือนนิยมเลือกทำประกันภัยประเภท 3 มากที่สุดเนื่องจากมีค่าเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่าประเภทอื่นๆ และพบว่าเมื่อรายได้มากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ทำประกันภัยนิยมเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจที่ให้ความคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเมื่อรายได้สูงขึ้นผู้ทำประกันภัยก็ย่อมที่จะเลือกทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองมากที่สุด และกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน นิยมเลือกทำประกันภัยประเภท 1 มากที่สุด เนื่องจากเป็นการคุ้มครองในฝ่ายคู่กรณีสองฝ่าย และคุ้มครองความรับผิดชอบต่อความสูญหายไฟไหม้

4.2 พฤติกรรมการจับคู่และการทำประกันภัยรถยนต์

ในการศึกษาถึงพฤติกรรมการจับคู่และการทำประกันภัยรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วย ยี่ห้อรถยนต์ อายุของรถยนต์ ระยะเวลาในการทำประกันภัย ระยะเวลาในการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยปัจจุบัน ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย ค่าเบี้ยประกันทั้งหมดที่ต้องชำระ ช่องทางในการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัย ช่องทางในการทำประกันภัย บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัย บริษัทประกันภัย แหล่งที่ได้รับข้อมูลในการทำประกันภัย จากการศึกษาผลที่ได้เป็นดังนี้

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามยี่ห้อรถยนต์

ยี่ห้อรถยนต์	ภาค บังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รถญี่ปุ่น	94 (24.2)	100 (25.7)	99 (25.4)	96 (24.7)	389	97.30
รถยุโรป	6 (54.5)	0 (0)	1 (9.1)	4 (36.4)	11	2.80
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.7 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามยี่ห้อรถยนต์ พบว่า โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้รถญี่ปุ่น มีจำนวน 389 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.30 รองลงมาได้แก่กลุ่มรถยุโรป มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.80 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แล้วนิยมใช้รถญี่ปุ่นจำนวนมากกว่ารถยุโรปเนื่องจากรถยุโรปมีราคาสูงและสามารถหาอะไหล่รถยนต์ได้ยากเมื่อต้องการซ่อมแซม อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างนั้น โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้มีฐานะปานกลางจึงนิยมใช้รถญี่ปุ่นซึ่งมีราคาต่ำกว่ารถยุโรปค่อนข้างมาก และเมื่อจำแนกตามลักษณะของกรรมกรรรม์ประกันภัย เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้รถญี่ปุ่นที่เลือกทำประกันภัยประเภท 1 จะเห็นว่ากลุ่มผู้ใช้รถยุโรปนิยมเลือกทำประกันภัยประเภท 1 เลือกทำในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มผู้ใช้รถญี่ปุ่น แต่กลุ่มผู้ใช้รถยุโรปนั้นนิยมเลือกทำประกันภัยภาคบังคับในสัดส่วนที่สูงกว่าภาคสมัครใจเนื่องจากโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นรถยนต์เก่า

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของรถยนต์

อายุของรถยนต์	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	35 (15.8)	49 (22.2)	60 (27.1)	77 (34.8)	221	55.25
6-10 ปี	41 (36.6)	30 (26.8)	25 (22.3)	16 (14.3)	112	28.0
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	24 (35.8)	21 (31.3)	15 (22.4)	7 (10.4)	67	16.75
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.8 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของรถยนต์ พบว่า โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ผู้ทำประกันภัยเลือกใช้รถยนต์ที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมาได้แก่กลุ่มผู้ใช้รถยนต์ที่มีอายุ 6-10 ปี มีจำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 และกลุ่มผู้ใช้งานรถยนต์ที่มีอายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.75 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรมธรรม์ประกันภัย พบว่า เมื่ออายุของรถยนต์เพิ่มมากขึ้นผู้ทำประกันภัยจะเลือกทำประกันภัยภาคบังคับหรือเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ให้ ความคุ้มครองน้อย เช่น เลือกทำเพียงเฉพาะประกันภัยภาคบังคับหรือประกันประเภท 3 เพียงอย่างเดียว เท่านั้น เนื่องจากรถยนต์ที่เก่าแล้วมักมีมูลค่าที่ลดลง และผู้เป็นเจ้าของรถยนต์เก่าจะสามารถยอมรับ ต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่รถยนต์เก่ามากกว่ารถยนต์ใหม่ ในขณะที่กลุ่มที่มีรถยนต์ใหม่นั้น นิยมเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจมากกว่า เช่น ประเภท 1 เพื่อเป็นการคุ้มครองในฝ่ายคู่กรณีสอง ฝ่าย และคุ้มครองความรับผิดชอบต่อความสูญหายไฟไหม้ โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 34.8 เมื่อเทียบกับสัดส่วนทั้งหมด

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำประกันภัย

ระยะเวลาในการทำประกันภัย	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 ปี	77 (29.7)	73 (28.2)	49 (18.9)	60 (23.2)	259	64.75
2 ปี	10 (19.6)	12 (23.5)	24 (47.1)	5 (9.8)	51	12.75
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	13 (14.4)	15 (16.7)	27 (30.0)	35 (38.9)	90	22.50
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.9 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำประกันภัย พบว่า โดยรวมส่วนใหญ่ผู้ทำประกันภัยเลือกทำประกันภัยในระยะเวลา 1 ปี มีจำนวน 259 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.75 รองลงมาได้แก่ กลุ่มผู้ทำประกันภัยที่มีระยะเวลาในการทำประกันภัย ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 และกลุ่มผู้ทำประกันภัยที่มีระยะเวลาในการทำประกันภัย 2 ปี มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรมธรรม์ประกันภัย พบว่า กลุ่มผู้ทำประกันภัยในระยะเวลาตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปนั้นนิยมเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจโดยเลือกทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 2 มากที่สุด ตามลำดับ และในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำประกันภัย 2 ปีมีแนวโน้มเลือกทำประกันภัยประเภท 2 มากที่สุดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.1

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำประกันภัยกับ

บริษัทประกันภัยปัจจุบัน

ระยะเวลาในการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยปัจจุบัน	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 ปี	89 (28.6)	86 (27.7)	67 (21.5)	69 (22.2)	311	77.75
2 ปี	6 (17.6)	3 (8.8)	19 (55.9)	6 (17.6)	34	8.50
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	5 (5.7)	11 (20.8)	14 (26.4)	25 (47.2)	55	13.75
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.10 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยปัจจุบัน พบว่า โดยรวมแล้วส่วนใหญ่ผู้ทำประกันภัยมีระยะเวลาในการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยปัจจุบันเป็นเวลา 1 ปี มีจำนวน 311 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมาได้แก่ กลุ่มผู้ทำประกันภัยที่มีระยะเวลาในการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยปัจจุบันตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 และกลุ่มผู้ทำประกันภัยที่มีระยะเวลาในการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยปัจจุบัน 2 ปี มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรมธรรม์ประกันภัย พบว่า กลุ่มผู้ทำประกันภัยในระยะเวลาตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปนั้นนิยมเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจโดยเลือกทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 2 มากที่สุด ตามลำดับ และในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำประกันภัย 2 ปี มีแนวโน้มเลือกทำประกันภัยประเภท 2 มากที่สุดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 55.9

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย

ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	64 (20.7)	74 (23.9)	86 (27.7)	86 (27.7)	310	77.50
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	3 (11.1)	8 (29.7)	7 (25.9)	9 (33.3)	27	6.75
รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	33 (52.4)	18 (28.6)	7 (11.1)	5 (7.9)	63	15.75
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.11 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย พบว่า ส่วนใหญ่แล้วรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน เช่น รถเก๋งตอนเดียว รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวนและรถนั่งสองตอนบรรทุกท้าย เป็นกลุ่มที่นิยมทำประกันภัยมากที่สุด โดยมีจำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือกลุ่มรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล เป็นรถซึ่งมิได้ใช้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก เช่น รถเก๋งที่บรรทุกกระบะบรรทุก รถตู้บรรทุก มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.75 และในกลุ่มรถยนต์นั่งส่วน

บุคคลเกิน 7 คน เช่น รถเก๋งสามตอน รถนั่งสองแถว รถนั่งสองตอนสองแถว รถตู้ที่นั่งสามตอน รถโดยสารสองตอนสามแถวมีจำนวน 27 ราย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.75 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรรมธรรม์ประกันภัย พบว่า ในกลุ่มรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลนั้นมีสัดส่วนในการทำประกันภัยภาคบังคับสูงกว่าภาคสมัครใจ ในส่วนของกลุ่มรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และกลุ่มรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยภาคสมัครใจสูงกว่าภาคบังคับ โดยเลือกทำประกันภัยประเภท 1 มากที่สุด

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกันทั้งหมดที่ต้องชำระ

ค่าเบี้ยประกัน ทั้งหมดที่ต้องชำระ	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	100 (34.0)	100 (34.0)	94 (32.0)	0 (0)	294	73.50
10,001 – 15,000 บาท	0 (0)	0 (0)	6 (8.1)	68 (91.9)	74	18.50
15,001 – 20,000 บาท	0 (0)	0 (0)	0 (0)	32 (100.0)	32	8.00
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.12 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าเบี้ยประกันทั้งหมดที่ต้องชำระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจ่ายค่าเบี้ยประกันทั้งหมดที่ต้องชำระต่อปี/คัน ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาชำระ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.50 และในกลุ่มที่ต้องชำระค่าเบี้ยประกัน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรรมธรรม์ประกันภัย พบว่า ผู้มาชำระค่าเบี้ยตั้งแต่ไม่เกิน 10,000 บาทนั้นได้แก่กลุ่มผู้ทำประกันภัยภาคบังคับและกลุ่มผู้ทำประกันภัยประเภท 2 และ 3 ในส่วนกลุ่มค่าเบี้ยประกันภัย 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่แล้วเลือกเป็นผู้เลือกทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 2 ทำให้ค่าเบี้ยที่ต้องชำระในการคุ้มครองสูงขึ้นตามความคุ้มครองที่ได้รับ และในกลุ่มค่าเบี้ยประกันภัย 15,001 – 20,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบโดยสัดส่วนของการทำประกันภัยแล้วเป็นผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 3

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางในการทำประกันภัย

ช่องทางในการทำประกันภัย	ภาค บังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บริษัทประกันภัย	62 (26.6)	61 (26.2)	48 (20.6)	62 (26.6)	233	58.25
ตัวแทนบริษัทประกัน วินาศภัย	37 (25.5)	29 (20.0)	42 (29.0)	37 (25.5)	145	36.25
อินเทอร์เน็ต	1 (4.5)	10 (45.5)	10 (45.5)	1 (4.5)	22	5.50
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.13 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางในการทำประกันภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกทำประกันภัยผ่านบริษัทประกันภัยจำนวน 233 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาทำประกันภัยผ่านนายหน้าตัวแทนบริษัทวินาศภัยจำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.25 และกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมักเลือกทำประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่า โดยมีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.50 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรมธรรม์ประกันภัย พบว่า ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยผ่านบริษัทประกันภัยและตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยนั้น มีสัดส่วนความแตกต่างระหว่างการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจค่อนข้างน้อย เนื่องจากผู้ทำประกันภัยส่วนใหญ่มีข้อสงสัยและต้องการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ของการทำประกันภัย เช่น การจ่ายชำระค่าเบี้ยประกัน ความคุ้มครองในการทำประกันภัย ฯลฯ และในกลุ่มผู้ทำประกันภัยที่เลือกทำประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ตโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นกลุ่มผู้ทำประกันภัยประเภท 2 และ 3 เนื่องจากมีความเสี่ยงน้อยกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยประเภท 1 ที่มีอัตราค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระสูงกว่า

ตาราง 4.14 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางในการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัย

ช่องทางในการจ่ายชำระ ค่าเบี้ยประกันภัย	ภาค บังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เงินสด	93 (27.0)	89 (25.8)	84 (24.3)	79 (22.9)	345	86.25
บัตรเครดิต	3 (6.8)	11 (25.0)	11 (25.0)	19 (43.2)	44	11.00
ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต	4 (36.4)	0 (0)	5 (45.5)	2 (18.2)	11	2.75
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.14 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางในการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยด้วยเงินสด จำนวน 345 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.25 รองลงมาได้แก่กลุ่มที่เลือกจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิต มีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 และกลุ่มที่เลือกจ่ายชำระผ่านอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.75 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรมธรรม์ประกันภัย พบว่า กลุ่มผู้ชำระค่าเบี้ยประกันภัยด้วยเงินสดโดยมีสัดส่วนความแตกต่างระหว่างการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจค่อนข้างน้อย เนื่องจากการชำระที่สะดวกต่อการชำระและสามารถตรวจนับจำนวนและความครบถ้วนได้ทันที ขณะที่กลุ่มผู้ทำประกันภัยประเภท 1 นั้นมีแนวโน้มในการชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตในสัดส่วนสูงกว่าการทำประกันภัยภาคสมัครใจประเภทอื่นๆ เนื่องจากมีอัตราค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระในจำนวนที่สูงกว่า โดยการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับบริษัทประกันภัยบางบริษัท และการจ่ายชำระผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นเมื่อพบปัญหาในการจ่ายไม่สามารถสอบถามได้โดยตรง ดังนั้นผู้ทำประกันจึงไม่นิยมจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยด้วยบัตรเครดิตและชำระผ่านอินเทอร์เน็ต

ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัย

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การทำประกันภัย	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ครอบครัว	32 (23.9)	30 (22.4)	40 (29.9)	32 (23.9)	134	33.50
ตนเอง	64 (28.3)	52 (23.0)	48 (21.2)	62 (27.4)	226	56.50
เพื่อน	4 (10.0)	18 (45.0)	12 (30.0)	6 (15.0)	40	10.00
รวม	100	100	100	100	400	100.00

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.15 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัย พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันภัยมากที่สุด ได้แก่ ตนเอง จำนวน 226 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.50 โดยผู้เป็นเจ้าของรถยนต์จะเป็นผู้ทำประกันภัยด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ทำประกันภัยมักจะเป็นผู้ขับขี่เอง รองลงมาคือครอบครัว จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 เนื่องจากครอบครัวต้องการลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคคลภายในครอบครัวในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุในการขับขี่ยานพาหนะ และกลุ่มเพื่อนมีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 โดยเป็นกลุ่มบุคคลที่รู้จักและชักชวนให้มาทำประกันภัย เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของกรมธรรม์ประกันภัย บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยในกลุ่มครอบครัวและตนเองนั้นมีความแตกต่างระหว่างการทำประกันภัยภาคบังคับและภาคสมัครใจค่อนข้างน้อย และในกลุ่มเพื่อนนั้น โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ทำประกันภัยมีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยประเภท 3 และ 2 มากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริษัทประกันภัย

บริษัทประกันภัย	ภาค บังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม	
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	จำนวน (ราย)	ร้อย ละ
1. วิริยะประกันภัย	53 (22.4)	47 (19.8)	71 (30.0)	66 (27.8)	237	59.25
2. ศรีอยุธยาประกันภัย	13 (43.3)	9 (30.0)	3 (10.0)	5 (16.7)	30	7.5
3. เอ็มเอสไอจีประกันภัย	14 (36.8)	12 (31.6)	9 (23.7)	3 (7.9)	38	9.5
4. นวกิจประกันภัย	6 (50.0)	0 (0)	5 (41.7)	1 (8.3)	12	3.00
5. กรุงเทพประกันภัย	8 (34.8)	3 (13.0)	5 (21.7)	7 (30.4)	23	5.75
6. เทเวศประกันภัย	3 (100.0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3	0.75
7. อากาศประกันภัย	1 (20.0)	4 (80.0)	0 (0)	0 (0)	5	1.25
8. ส่งเสริมประกันภัย	2 (25.0)	6 (75.0)	0 (0)	0 (0)	8	2.00
9. มิตรแท้ประกันภัย	0 (0)	2 (40.0)	0 (0)	3 (60.0)	5	1.25
10. สิ้นมั่นคงประกันภัย	0 (0)	2 (66.7)	0 (0)	1 (33.3)	3	0.75
11. กรุงไทยประกันภัย	0 (0)	1 (100.0)	0 (0)	0 (0)	1	0.25
12. กลางคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ	0 (0)	5 (100.0)	0 (0)	0 (0)	5	1.25
13. นำสินประกันภัย	0 (0)	5 (100.0)	0 (0)	0 (0)	5	1.25
14. ไทยประกันภัย	0 (0)	1 (100.0)	0 (0)	0 (0)	1	0.25
15. ทิพยประกันภัย	0 (0)	3 (42.9)	0 (0)	4 (57.1)	7	1.75
16. ธนชาติประกันภัย	0 (0)	0 (0)	7 (100.0)	0 (0)	7	1.75
17. อินทรประกันภัย	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (100.0)	1	0.25
18. แอลเอ็มจีประกันภัย	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)	5	1.25
19. ไทยประกันภัย	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (100.0)	3	0.75
20. สหมงคลประกันภัย	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (100.0)	1	0.25
รวม	100	100	100	100	400	100.0
						0

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.16 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัท ประกันภัย พบว่า บริษัทประกันวินาศภัยที่กลุ่มผู้ทำประกันภัยเลือกทำมากที่สุดได้แก่ บริษัทวิริยะ ประกันภัย จำนวน 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาได้แก่บริษัทเอ็มเอสไอจีประกันภัย และ บริษัทศรีอยุธยาประกันภัย เนื่องจากบริษัทวิริยะประกันภัยเป็นบริษัทที่สามารถครองส่วนแบ่งทาง การตลาดสูงสุด และสามารถครองส่วนแบ่งตลาดประกันวินาศภัยสูงถึงร้อยละ 15.21 ของตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของ การรับประกันภัยรถยนต์ จึงได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าส่วนใหญ่ มากกว่าบริษัทประกันวินาศภัยอื่นๆ

ตาราง 4.17 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งที่ได้รับข้อมูลในการทำประกันภัย

แหล่งที่ได้รับข้อมูล ในการทำประกันภัย	ภาคบังคับ	ภาคสมัครใจ			รวม จำนวน (ราย)
		ประเภท 3	ประเภท 2	ประเภท 1	
ผู้ที่เคยทำประกันภัยรถยนต์กับ บริษัทประกันภัย	73 (25.0)	84 (28.9)	64 (22.0)	70 (24.1)	291
เอกสารแนะนำรายละเอียดความ คุ้มครองบริษัทประกันภัย	35 (20.9)	38 (22.6)	53 (31.5)	42 (25.0)	168
ข้อมูลจากสื่อวิทยุโทรทัศน์	18 (24.3)	25 (33.8)	19 (25.7)	12 (16.2)	74
ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต	13 (16.3)	21 (26.3)	30 (37.4)	16 (20.0)	80
เจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันภัย	51 (24.9)	49 (23.9)	47 (23.0)	58 (28.2)	205

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนร้อยละตามแถว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.17 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งที่ ได้รับข้อมูลในการทำประกันภัย พบว่า ผู้ทำประกันภัยได้รับแหล่งข้อมูลมาจากกลุ่มผู้ที่เคยทำ ประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัยมากที่สุดจำนวน 291 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่รู้จักกันและ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ถึงรายละเอียดต่างๆของการทำประกันภัย รองลงมาคือได้รับข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันภัยจำนวน 205 ราย การได้รับเอกสารแนะนำรายละเอียดความคุ้มครอง โดยตรงจากบริษัทประกันภัยจำนวน 168 ราย ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตจำนวน 80 ราย และข้อมูล จากสื่อวิทยุโทรทัศน์จำนวนมีจำนวน 74 ราย ตามลำดับ

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย จากการศึกษา ผลที่ได้เป็นดังนี้

4.3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัย

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยโดยใช้รูปแบบสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย อัตราค่าเบี้ยประกันภัย ความคุ้มค่าในการทำประกันภัยกับเงินที่จ่ายไป การได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน ความตรงต่อเวลาในการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน และการให้บริการของบริษัทประกันภัย

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัย	ภาคบังคับ		ภาคสมัครใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความมีอิทธิพล	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความมีอิทธิพล
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย				
- ค่าเบี้ยประกันภัยคุ้มค่ากับความคุ้มครอง	4.02	มาก	4.09	มาก
- มีข้อเสนอค่าเบี้ยประกันภัยราคาประหยัด	3.87	มาก	4.02	มาก
การทำประกันภัยมีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป	3.93	มาก	4.12	มาก
การได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน	3.78	มาก	4.01	มาก
ความตรงต่อเวลาในการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน	3.69	มาก	3.97	มาก
การให้บริการของบริษัทประกันภัย				
- มีเครือข่ายที่ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.95	มาก	4.22	มากที่สุด
- ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.87	มาก	4.22	มากที่สุด
- พนักงานมีประสบการณ์และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนครบถ้วน	3.83	มาก	4.21	มากที่สุด
- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเต็มใจในการให้บริการ	3.88	มาก	4.24	มากที่สุด
ผลรวมค่าเฉลี่ย	3.87	มาก	4.12	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.18 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ลักษณะของกรมธรรม์และบริการของบริษัทประกันภัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ พบว่า ผู้ที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจให้

ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของบริษัทประกันภัย เช่น การมีเครือข่ายที่ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พนักงานมีประสบการณ์และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนครบถ้วน สูงกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ในขณะที่ผู้ทำประกันภัยทั้งสองกลุ่ม เห็นว่าปัจจัยด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย การทำประกันภัยมีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน และความตรงต่อเวลาในการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน มีความสำคัญในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยผลรวมค่าเฉลี่ยโดยรวมของทุก ๆ ปัจจัยอยู่ในระดับมาก

4.3.2 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ ใช้การประมาณที่เหมาะสมคือการประมาณการด้วยวิธีลอจิสติก (Ordered logit) เพราะเป็นวิธีประมาณการที่ให้ความสำคัญของข้อมูลที่มีลักษณะเป็นลำดับ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดให้ประเภทของการทำประกันภัยรถยนต์เป็น 4 ระดับ คือ การทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ) การทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 การทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 และการทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ในความคุ้มครองระดับต่างๆ กัน

ในแบบจำลองที่ 1 และ 3 ซึ่งมีตัวแปรที่เป็นตัวแปรต้นเป็นตัวกำหนดประเภทของการทำประกันภัยรถยนต์โดยได้นำทุกตัวแปรมาใส่ในแบบจำลอง ได้แก่ เพศ (female) รายได้ (income) ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย (wtp) สถานภาพการสมรส (marr) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (gem) พนักงานเอกชน (busem) อายุ (age) อายุของรถยนต์ (carage) ผู้ผลิตรถยนต์ (europe) ระดับการศึกษา (master) ความแตกต่างระหว่างแบบจำลองที่ 1 และ 3 คือ ในแบบจำลองที่ 3 จะไม่มีการนำตัวแปรความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย (wtp) เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ตอบคำถามเกี่ยวกับความเต็มใจที่จะจ่าย จึงทำให้จำนวนค่าสังเกตในแบบจำลองที่ 1 และ 3 เท่ากับ 273 และ 400 ตามลำดับ

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติในแบบจำลองที่ 1 คือ อายุ รายได้ ผู้ผลิตรถยนต์ และในแบบจำลองที่ 3 คือ รายได้ พนักงานเอกชน อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพสมรส อายุของรถยนต์ ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย

ตารางที่ 4.19 แสดงการประมาณสมการแบบจำลอง Order Logit ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
ทำประกันภัยรถยนต์

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	แบบจำลอง ที่ 1	แบบจำลอง ที่ 2	แบบจำลอง ที่ 3	แบบจำลอง ที่ 4
Threshold:				
Insuretype = 0	-0.625	-0.825*	-1.584***	-1.105***
Insuretype = 1	1.006*	0.791	-0.273	0.198
Insuretype = 2	2.234***	1.978***	1.062***	1.527***
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (master)	-0.470	-	-0.471*	-0.412*
รายได้ (income: พันบาท)	0.055***	0.054***	0.075***	0.065***
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (gem)	0.163	-	-0.284	-
พนักงานเอกชน (busem)	0.542	-	0.541**	0.721***
เพศหญิง (female)	0.230	-	-0.041	-
อายุ (age: ปี)	-0.027	-0.030**	-0.014	-
สมรส (marr)	-0.396	-	-0.655***	-0.710***
อายุของรถยนต์ (carage: ปี)	-0.150***	-0.162***	-0.112***	-0.118***
ผู้ผลิตรถยนต์ (europe)	-0.040	-	-0.099	-
ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย (wtp: พันบาท)	0.178***	0.182***	-	-
จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการทดสอบ	n = 273	n = 273	n = 400	n = 400

หมายเหตุ *** ตัวแปรมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 99 %

** ตัวแปรมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

* ตัวแปรมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 90 %

ที่มา: จากการวิเคราะห์

เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ในแบบจำลองที่ 2 และ 4 ได้แก่ รายได้ (income) ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย (wtp) อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (age) อายุของรถยนต์ (carage) จากการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรรายได้ (income) ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย (wtp) ของผู้ทำประกันภัย และพนักงานเอกชน (busem) มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก นั่นคือ เมื่อรายได้เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ทำประกันภัยนิยมเลือกทำประกันภัยใน

ประเภทที่ให้ความคุ้มครองมากกว่า เนื่องจากเมื่อรายได้สูงขึ้นผู้ทำประกันภัยก็ย่อมที่จะเลือกทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองมากที่สุด และในส่วนของค่าเบี้ยประกันที่เพิ่มขึ้นเมื่อได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้น แต่ผู้ทำประกันภัยก็มีความเต็มใจที่จะจ่ายชดเชยในส่วนที่คุ้มครองเพิ่มอีกเช่นกัน

ในส่วนของพนักงานเอกชนนั้น อาจเห็นความสำคัญของการทำประกันภัยมากกว่า เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วมีพฤติกรรมและแนวโน้มในการใช้รถยนต์ในการขับขี่มากกว่า มีการพบปะพูดคุยในเวลาติดต่อกับลูกค้า จึงมีแนวโน้มในการทำประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จากการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (master) อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (age) สถานภาพการสมรส (marr) และอายุของรถยนต์ (carage) ของผู้ทำประกันภัยมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ นั่นคือ พบว่า เมื่อระดับการศึกษาของคนสูงขึ้นคนมีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ลดลง เนื่องจากผู้ทำประกันภัยจะมองเห็นถึงประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ต่ำกว่าการทำประกันภัยอื่นๆ และเมื่ออายุของผู้ทำประกันภัยเพิ่มมากขึ้น ผู้ทำประกันภัยจะเลือกทำประกันภัยประเภทที่ให้ความคุ้มครองน้อย เช่น เลือกทำเพียงเฉพาะประกันภัยภาคบังคับ หรือประกันเกท 3 เพียงอย่างเดียวเท่านั้น จากสถานภาพการสมรสพบว่ากลุ่มคนโสดเป็นกลุ่มที่มีการทำประกันภัยมากกว่ากลุ่มที่สมรสแล้วหรือเป็นม่าย/หย่าร้าง เนื่องจากว่ากลุ่มที่สมรสแล้วมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่ากลุ่มคนโสด และมองเห็นว่าการทำประกันภัยรถยนต์เป็นการทำประกันภัยที่ไม่เกิดประโยชน์ในระยะยาว และในกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ที่มีอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยค่อนข้างสูง รถยนต์ที่เก่าแล้วมักมีมูลค่าที่ลดลง ผู้เป็นเจ้าของรถยนต์เก่าจะสามารถยอมรับต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่รถยนต์เก่ามากกว่ารถยนต์ใหม่

4.4 ความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อบริษัทประกันภัย

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย จากการศึกษาผลที่ได้เป็นดังนี้ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อบริษัทประกันภัยภาคบังคับและภาคสมัครใจ

รายละเอียด	ภาคบังคับ		ภาคสมัครใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ				
1.1 ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	3.96	มาก	4.29	มากที่สุด
1.2 มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง	3.99	มาก	4.23	มากที่สุด
1.3 ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทเป็นอย่างดี	3.88	มาก	4.22	มากที่สุด
1.4 ในกรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการทำประกันภัย ท่านสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวก	3.91	มาก	4.20	มาก
1.5 ในกรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยบริษัท สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.98	มาก	4.20	มาก
1.6 ความหลากหลายของอู่ซ่อมรถในเครือบริษัท	3.87	มาก	4.07	มาก
1.7 คุณภาพของอู่ซ่อมรถในเครือบริษัท	3.87	มาก	4.03	มาก
1.8 ความตรงต่อเวลาในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน	3.94	มาก	4.05	มาก
ผลรวมค่าเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	3.93	มาก	4.16	มาก
2. ด้านราคา				
2.1 อัตราค่าเบี้ยประกันภัยของบริษัทมีความคุ้มค่ากับ ความคุ้มครองที่ได้รับ	4.03	มาก	4.14	มาก
2.2 สามารถชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ในหลายช่องทาง ตามความสะดวกของผู้ทำประกันภัย	3.88	มาก	4.05	มาก
2.3 มีข้อเสนออัตราค่าเบี้ยประกันภัยราคาประหยัด	3.89	มาก	4.07	มาก
ผลรวมค่าเฉลี่ยด้านราคา	3.93	มาก	4.09	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย				
3.1 ความสะดวกในการเดินทางเมื่อมาติดต่อบริษัท	3.92	มาก	4.08	มาก
3.2 บริษัทประกันภัยตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.82	มาก	3.94	มาก
ผลรวมค่าเฉลี่ยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.87	มาก	4.01	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อบริษัทประกันภัยภาคบังคับและภาคสมัครใจ

รายละเอียด	ภาคบังคับ		ภาคสมัครใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด				
4.1 การให้บริการเสริมต่อทะเบียนรถยนต์ฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.90	มาก	4.01	มาก
4.2 การมีของสมนาคุณเมื่อซื้อประกันภัย	3.49	มาก	3.74	มาก
4.3 การมีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้ฟรี	3.62	มาก	3.96	มาก
4.4 การมีไปรษณียบัตรแจ้งเตือนต่อประกันก่อนหมดอายุ	3.80	มาก	3.90	มาก
ผลรวมค่าเฉลี่ยด้านส่งเสริมการตลาด	3.70	มาก	3.90	มาก
ผลรวมค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	3.87	มาก	4.07	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.21 จากผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจนั้น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 และ 3.70 ตามลำดับ ซึ่งโดยรวมแล้วแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในทุกๆ ปัจจัยค่อนข้างสูงกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับนั้นและภาคสมัครใจมีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 และ 4.16 ด้านราคาคิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 และ 4.16 คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.93 และ 4.09 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 และ 4.01 ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 และ 3.90 ตามลำดับ

ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับนั้นความพึงพอใจสำหรับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย โดยค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการเท่ากับ 3.93 จากแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เนื่องจากอุบัติเหตุมักเกิดขึ้นในเวลาที่เรานึกไม่ถึงนั้นบริษัทที่มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง จึงทำให้บริษัทประกันสามารถเข้าไปในพื้นที่ในรวดเร็วและเคลมได้

ภายในระยะเวลารวดเร็ว รองลงมาได้แก่ในการที่บริษัทสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วในกรณีที่ผู้ทำประกันภัยประสบปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 และในด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.96 เพราะความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน สามารถบ่งบอกถึงความมั่นคง ภาพลักษณ์ ความไว้วางใจ การเป็นที่รู้จักและยอมรับทั่วโลก ความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี ขณะที่กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นพบว่ามีความพึงพอใจระดับที่มากในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท การมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นมีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการของกลุ่มบริษัทประกันภัยค่อนข้างมากกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานสามารถบ่งบอกถึงความมั่นคง ภาพลักษณ์ ความไว้วางใจ การเป็นที่รู้จักและยอมรับทั่วโลก ความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี และการมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง กรณีที่เกิดอุบัติเหตุในแต่ละครั้งจึงทำให้บริษัทประกันสามารถเข้าไปในพื้นที่ในรวดเร็วและเคลมได้ภายในระยะเวลารวดเร็ว และการที่บริษัทประกันภัยดูแลเอาใจใส่กลุ่มลูกค้าเป็นอย่างดีทำให้สามารถดูแลกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจนั้นความพึงพอใจสำหรับปัจจัยทางด้านราคา โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย โดยค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจด้านราคาเท่ากับ 3.93 และ 4.09 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในด้านราคาโดยรวมแล้วค่อนข้างสูงกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับเพียงเล็กน้อย เนื่องจากกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมีความเต็มใจที่จะจ่ายมากกว่าเพราะการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมากกว่า เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มแล้ว พบว่า กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจนั้นมีความพึงพอใจในความเหมาะสมของอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของบริษัทที่มีความคุ้มค่ากับความคุ้มครองที่ได้รับมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 4.14 รองลงมาได้แก่การมีข้อเสนอค่าเบี้ยประกันภัยราคาประหยัดคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 4.05 รองลงมาได้แก่การเพิ่มช่องทางการชำระค่าเบี้ยประกันภัยตามความสะดวกของผู้ทำประกันภัยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ 4.07 ตามลำดับ

ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจนั้นความพึงพอใจสำหรับปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย โดยค่าเฉลี่ยรวมของ

ความพึงพอใจด้านราคาเท่ากับ 3.87 และ 4.01 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในด้านราคาโดยรวมแล้วแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มแล้วพบว่า กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจนั้นมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเดินทางเมื่อมาติดต่อบริษัทมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 4.08 เนื่องจากง่ายต่อการติดต่อกับบริษัทประกันภัยหรือพนักงานได้ในเวลาที่จำเป็น รองลงมา คือ บริษัทประกันภัยตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ยากจนเกินไป โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.94 ตามลำดับ

ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจนั้น ความพึงพอใจสำหรับปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 และ 3.90 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในด้านราคาโดยรวมแล้วแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มแล้วพบว่า กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในการให้บริการเสริมต่อทะเบียนรถยนต์ฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 4.01 เนื่องจากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการต่อทะเบียนรถยนต์ประจำปี การมีของสมมนาคุณเมื่อซื้อประกันภัยโดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.74 การมีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้ฟรีโดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.96 ในส่วนของการมีไปรษณียบัตรแจ้งเตือนต่อประกันก่อนหมดอายุ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.90 ตามลำดับ