

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ความพึงพอใจของผู้เอาประกันที่มีต่อบริษัทประกันภัย : ศึกษาเฉพาะ

กรณีการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย** นางสาวจรรณี ชินะพงศ์ไพศาล **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิกโร (2) รองศาสตราจารย์สุจิตรา หังสพฤกษ์

**ปีการศึกษา** 2545

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เอาประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าความถี่ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านตัวแทนนายหน้าประกันภัย ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านบริษัทประกันภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย และด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน ยกเว้นด้านคุณภาพของคู่ช่อม ด้านนโยบายการเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ที่ผู้เอาประกันภัยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (2) ผู้เอาประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้น ผู้เอาประกันภัยที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน (3) ผู้เอาประกันภัยที่มีพฤติกรรมการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้นผู้เอาประกันภัยที่มีสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ การประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ กรุงเทพมหานคร

**Thesis title:** SATISFACTION OF THE INSURED WITH INSURANCE COMPANIES:  
A CASE STUDY ON VOLUNTARY-TYPE PERSONAL AUTOMOBILE  
INSURANCE WITHIN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

**Researcher:** Miss Charupee Chinapongpaisal; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis advisors:** (1) Chatchai Loyrigwuttikair, Associate Professor; and (2) Sujittra Hungspruke, Associate Professor; **Academic year:** 2002

### ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the satisfaction level of the insured on insurers' services; (2) to compare the satisfaction of the insured based on their personal factors; and (3) to compare the satisfaction of the insured based on their behavior in choosing voluntary automobile insurance policy.

A questionnaire survey was conducted in the Bangkok Metropolitan area on 400 insured personal automobile owners who carried voluntary automobile insurance policies. Data were statistically analyzed through averages, standard deviations, percentages, frequencies, and  $t$  and  $F$ -tests.

Results showed that (1) the insured were highly satisfied with insurers' overall services such as insurance brokers/agents, coverage conditions, staff's service quality, the insurers, insurance premium rates, and the service quality on loss claims. However, the insured were moderately satisfied with garage quality, financial policy, and public relations; (2) the insured with different personal factors expressed significantly different satisfaction at the 0.01 and 0.05 level with the insurers' services; no significantly different satisfaction was observed among the insured from different income brackets; and (3) the insured with different behaviors in choosing voluntary automobile insurance policy showed significant difference at the 0.01 and 0.05 level in their satisfaction on the insurers' services; no significantly different satisfaction was observed in the insured with different reasons to choose contact channel in order to purchase voluntary automobile insurance policy.

**Keywords:** Satisfaction, Voluntary personal automobile insurance, Bangkok Metropolitan

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์  
ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิกโร และรองศาสตราจารย์ สุจิตรา หังสพฤกษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณา  
ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง รวมทั้งให้ ข้อเสนอแนะอัน  
เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง  
จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย อาจารย์ประจำภาควิชาสถิติ คณะ  
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคุณสมภาร มุสิกกุล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ส่วน  
กลยุทธ์องค์กร ฝ่ายสำนักกรรมการอำนวยการใหญ่ บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณา  
ตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับคำแนะนำและความ  
อนุเคราะห์ตรวจความถูกต้องของบทความภาษาอังกฤษและ รูปแบบการนำเสนอวิทยานิพนธ์จากอาจารย์  
ดร.พันธ์พิมพ์ วอนขอพร อาจารย์ประจำภาควิชาพฤกษศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

จารุณี ชินะพงศ์ไพศาล

มิถุนายน 2546

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
การประกันภัย.....	10
หลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อประกันภัย.....	26
การพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัย.....	26
คุณสมบัติที่ดีของตัวแทนขายประกันภัย.....	27
แนวนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย.....	29
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	30
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย.....	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	48
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	50
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัย.....	53
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	58
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัย.....	73
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
สรุปการวิจัย.....	90
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	97
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	104
ก แบบสอบถาม.....	105
ข สรุปจำนวนกรมธรรม์และเบี้ยประกันภัยภัยโดยตรงของบริษัทประกันวินาศภัย.....	114
ประวัติผู้วิจัย.....	118

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การรับประกันภัยรถยนต์โดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย จำแนกตามจังหวัด ที่มี เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงสูงสุด 10 ลำดับแรก ปี 2545.....	20
ตารางที่ 2.2 สถิติจำนวนกรมธรรม์ของธุรกิจประกันวินาศภัย ปี 2542-2545.....	21
ตารางที่ 2.3 สถิติเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัย ปี 2542-2545.....	22
ตารางที่ 2.4 ส่วนแบ่งตลาดเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ปี 2545.....	23
ตารางที่ 3.1 ประมาณการประชากรที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	40
ตารางที่ 3.2 การเลือกจำนวนตัวอย่างของผู้ทำประกันภัยในแต่ละกลุ่ม.....	42
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	48
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	50
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย.....	50
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ.....	51
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ.....	51
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ.....	52
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจ.....	52
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันภัย.....	53
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย.....	53
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์.....	54
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย.....	54
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง.....	55
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน.....	55
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน.....	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของคู่ช่อม.....	56
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจด้านนโยบายด้านการเงิน.....	57
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อ บริษัทประกันภัย จำแนกตามเพศ.....	58
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามอายุ.....	59
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน บริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ช่อม.....	60
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	61
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน บริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ช่อม.....	62
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน บริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย.....	64
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน บริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน.....	65
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน บริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ช่อม.....	66
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามอาชีพ.....	67
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของ บริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย.....	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการ ของบริษัทประกันภัยเรื่องการประชาสัมพันธ์.....	69
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการ ของบริษัทประกันภัยเรื่องนโยบายด้านการเงิน.....	70
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการ ของบริษัทประกันภัยโดยรวม.....	71
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามระดับรายได้.....	72
ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามประเภทการทำประกันภัย.....	73
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทของการทำประกันรถยนต์กับ ความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องบริษัทประกันภัย.....	74
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทของการทำประกันรถยนต์กับ ความพึงพอใจด้านบริการของบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพ ของคู่ซ่อม.....	75
ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย.....	76
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายละเอียดของรถยนต์ที่ทำประกันภัย กับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย.....	77
ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามเหตุผลที่ทำประกันภัย.....	78
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่อง ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย.....	79



**สารบัญตาราง (ต่อ)**

	หน้า
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องเงื่อนไขความคุ้มครอง.....	80
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม....	81
ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย.....	82
ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย.....	83
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องเงื่อนไขความคุ้มครอง.....	84
ตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย.....	85
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย.....	86
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน.....	87
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของอู่ซ่อม.....	88
ตารางที่ 4.48 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามเหตุผลที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย.....	89

ญ

## สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ ผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย.....	5

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน "รถยนต์" มีบทบาทสำคัญในการคมนาคมและขนส่งสินค้า มีการขยายเส้นทางคมนาคมทางบกเพิ่มมากขึ้นทุกปี เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นทำให้จำนวนผู้ใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางและในการขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ รถยนต์จึงเป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกและให้ประโยชน์แก่มนุษย์เป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันรถยนต์ก็ก่อให้เกิดอุบัติเหตุและมีการเสียชีวิตและบาดเจ็บสูงสุด เฉลี่ยทุก 1 ชั่วโมงในประเทศไทยมีผู้เสียชีวิต 2 คน บาดเจ็บสาหัส 6 คน และบาดเจ็บต้องเข้ารักษาที่โรงพยาบาลประมาณ 100 คนเศษ นอกจากนี้ยังสูญเสียทรัพย์สินปีละกว่า 1,000 ล้านบาท นับว่าก่อให้เกิดความสูญเสียทรัพยากรทางเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างยิ่ง (ชลรัตน์ โขยะสิทธิ์ 2544: 25) มนุษย์พยายามหาทางป้องกันและลดอุบัติเหตุอันเกิดจากการใช้รถยนต์ โดยวิธีหนึ่งที่จะลดความเสียหาย หรือบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากความเสียหายของรถยนต์ที่ดีที่สุดคือ "การประกันภัย" การประกันภัยเป็นวิธีการหนึ่งของการบริหารการเสี่ยงภัยที่มนุษย์คิดค้นขึ้นเป็นเวลานานนับพันปีแล้ว เพื่อแก้ไขปัญหาลูกเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยต่างๆ ที่ต้องเผชิญอยู่ทุกขณะตลอดเวลา หากไม่มีการเสี่ยงภัยการประกันภัยก็คงไม่เกิดขึ้น นอกจากการประกันภัยแล้ว ยังมีวิธีการอื่น ๆ อีกที่ได้ถูกคิดค้นขึ้นเพื่อขจัดหรือลดการเสี่ยงภัยให้เบาบางลง ดังนั้นในปัจจุบันธุรกิจประกันภัยรถยนต์จึงมีบทบาทสำคัญในการเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมภายใต้การกำกับดูแลของ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งดูแลให้ธุรกิจดำเนินการและพัฒนาต่อไปในแนวทางที่เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประกันภัยเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันภัยว่าเมื่อทรัพย์สินที่นำมาทำประกันภัยไว้ นั้น หากได้รับความเสียหายจากภัยที่เอาประกันไว้ ก็จะได้รับค่าชดเชย ผู้เอาประกันภัยสามารถนำเงินที่ได้รับค่าชดเชยไปใช้จากบริษัทรับประกันภัยไปสร้าง ซื้ หรือจัดหาทรัพย์สินใหม่เพื่ออยู่อาศัย หรือดำเนินกิจการต่อไป การประกันภัยยังช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม ทำให้สังคมมีหลักประกันความปลอดภัย มีความมั่นใจว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้วตนก็จะได้รับการชดเชย การประกันภัยช่วยให้มีการระดมทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และ

การระดมทุนนั้นอาจสำเร็จได้ก็โดยการประหยัดของประชาชนในประเทศนั้นๆ และนำเอาส่วนที่สะสมนั้นมาลงทุน บริษัทประกันภัยเป็นสถาบันหนึ่งในหลายสถาบันทางการเงิน มีส่วนส่งเสริมให้ประชาชนประหยัดทางอ้อม โดยนำเงินที่หามาได้ส่วนหนึ่งมาให้กับบริษัทประกันภัยในรูปเบี้ยประกัน เพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้น ทำให้อาชีพการค้า และอุตสาหกรรมมีความมั่นคงมากขึ้น นอกจากนี้ การประกันภัยยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจเมื่อผู้ลงทุนสามารถลดการเสี่ยงภัย โดยการประกันภัยแล้วยอมใช้ความสามารถและเวลาให้แก่การมุ่งหากำไร ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์โดยตรงของการลงทุน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ธุรกิจ

การประกันภัยรถยนต์เป็นธุรกิจที่ช่วยลดภาวะความเสี่ยงแห่งความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งถือว่ามีประโยชน์โดยการเก็บค่าความเสี่ยงจากสมาชิก เรียกว่า ค่าเบี้ยประกันภัย มารวมเป็นกองทุนและบริหารเงินกองทุนไปชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น เรียกว่า ค่าสินไหมทดแทนให้แก่สมาชิก

การประกันภัยรถยนต์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ได้แก่ การประกันภัยตาม “พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535” เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ อุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์ได้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี เป็นเหตุให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตจำนวนมาก โดยผู้ประสบภัยดังกล่าวไม่ได้รับการชดเชยค่าเสียหายหรือได้รับการชดเชยค่าเสียหายไม่เพียงพอกับความเสียหายที่ได้รับจริง ผู้ประสบภัยจึงต้องดำเนินการใช้สิทธิของตนเองเรียกร้องความเป็นธรรมหรือขอรับความช่วยเหลือจากภาครัฐ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาลและการดำรงชีพ ซึ่งหลักการของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ มีจุดประสงค์ให้ผู้ประสบภัยได้รับความคุ้มครองทางการเงินในจำนวนที่เหมาะสม โดยให้ได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นทันทีก่อน โดยไม่ต้องรอพิสูจน์ความรับผิดชอบและหากไม่ปรากฏผู้กระทำผิดก็ให้รับค่าเสียหายเบื้องต้นจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นก่อน

2. การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ คือ การประกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ที่อาจเกิดขึ้นต่อรถยนต์หรือเกิดขึ้นแก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้น ปัจจุบันโครงสร้างการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ที่ใช้อยู่เป็นโครงสร้างใหม่ที่มีผลบังคับใช้ 1 เมษายน 2543 โดยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการคำนวณเบี้ยประกันภัยใหม่ โดยนำปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคล ประสิทธิภาพของรถ และลักษณะการใช้รถเข้ามาเป็นตัวแปรในการคำนวณเบี้ยประกันภัยเพิ่ม ซึ่งมีการแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 การประกันภัยประเภทที่หนึ่ง ให้ความคุ้มครองรวม จะมีขอบเขตความคุ้มครองที่กว้างขวางที่สุด คือจะคุ้มครองทั้งรถของคู่กรณี และรถของผู้เอาประกันภัยเอง รวมถึงชีวิต และร่างกายของบุคคลภายนอก และกรณีรถหายด้วย

2.2 การประกันภัยประเภทที่สอง ให้ความคุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก หรือบุคคลที่สาม และคุ้มครองเพิ่มเติม สำหรับความเสียหายต่อรถยนต์คันที่เอาประกันภัย เนื่องจากรถยนต์ถูกโจรกรรม และภัยอื่นๆ

2.3 การประกันภัยประเภทที่สาม ให้ความคุ้มครองเฉพาะความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก หรือบุคคลที่สาม จะคุ้มครองเฉพาะรถยนต์ของคู่กรณี ส่วนรถของผู้เอาประกันภัยจะต้องซ่อมเอง

นอกจากนี้ ผลของวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งประเทศ รวมถึงธุรกิจประกันภัย สืบเนื่องจากการประกาศให้ค่าเงินบาทลอยตัว ทำให้ต้นทุนการประกอบกิจการทั้งค่าแรงและค่าอะไหล่ซึ่งส่วนใหญ่นำเข้าจากต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้น จากสาเหตุดังกล่าว บริษัทประกันภัยต้องพยายามลดต้นทุนที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้ จึงมีบางบริษัทประกันภัยใช้วิธีผลัดภาระให้แก่ประชาชนผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าจะเป็นการประกันการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันภัย และการปฏิเสธการรับประกันภัยในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น จากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความเป็นธรรม และภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวมได้รับความเสียหาย อาจเกิดผลกระทบในระยะยาวต่อธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยได้ ซึ่งจะทำให้ระบบการรับประกันภัยของประเทศไทยไม่พัฒนา ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นต่อระบบการรับประกันภัยในประเทศไทย จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมการประกันภัยกระทรวงพาณิชย์ต้องดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบการรับประกันภัยให้มีประสิทธิภาพและเข้ากับหลักปฏิบัติสากล อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และแข่งขันกับคู่แข่งจากต่างประเทศในตลาดเสรีได้ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนผู้เอาประกันภัย และต่อบริษัทประกันภัยเอง

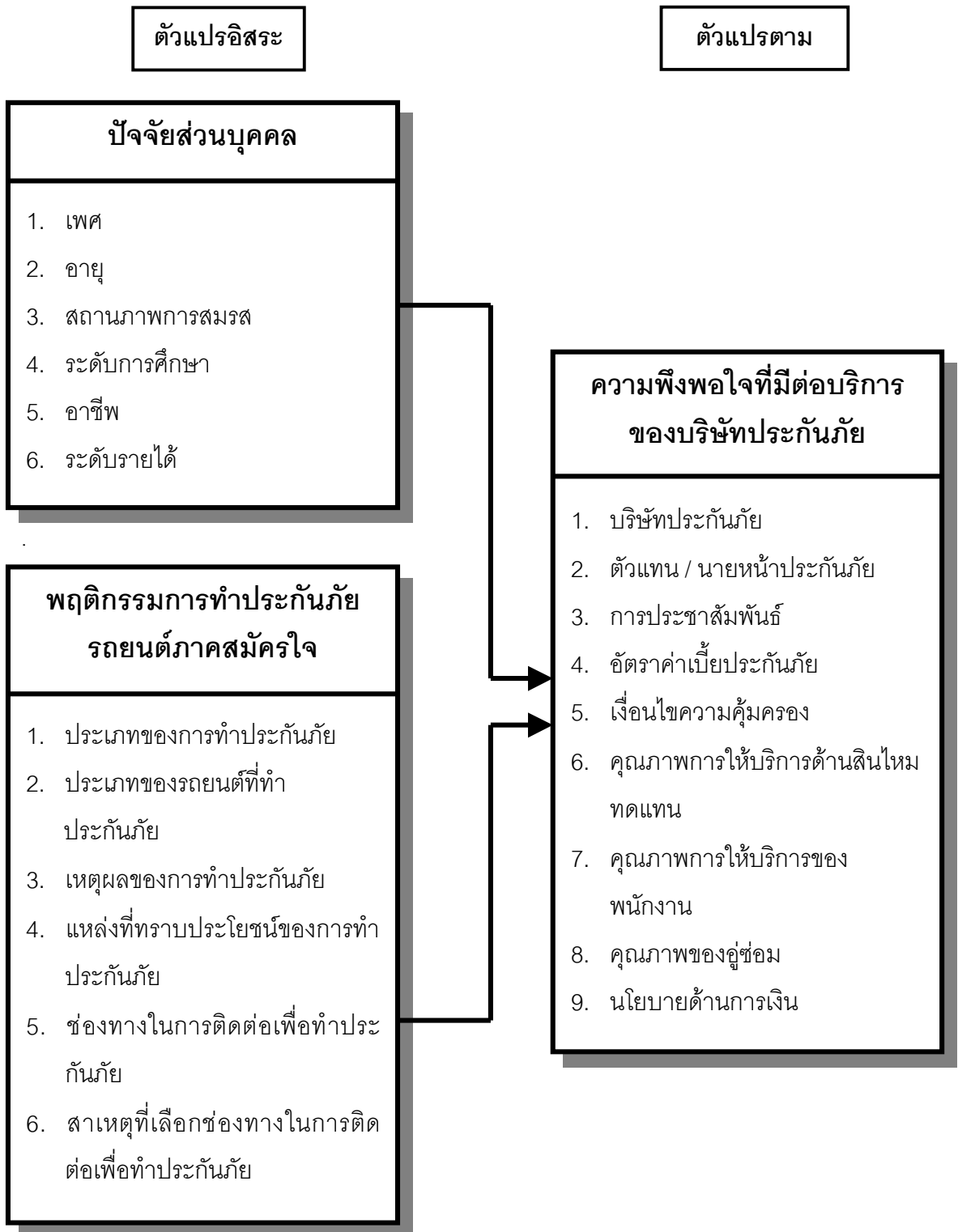
ดังนั้นการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเจ้าของรถยนต์ทุกคน ขึ้นอยู่กับกำลังความสามารถทางการเงินของผู้ขอทำประกันว่าสามารถทำประกันภัยประเภทไหนได้บ้าง เนื่องจากรถยนต์ไม่ได้อยู่กับที่ มีความเสี่ยงภัยสูง ค่าเบี้ยประกันค่อนข้างแพง ผู้เอาประกันภัยจึงมักจะพินิจพิเคราะห์ในการเลือกบริษัทประกันภัยที่ตนคิดว่าจะให้ความคุ้มครองที่คุ้มค่าที่สุด ผู้วิจัยเห็นควรมีการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของบริษัทประกันภัยต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่าตัวแปรต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย ตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์ปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อนำมาพิจารณาหาผลของปัจจัยเหล่านั้นที่มีต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจกับบริษัทประกันภัยโดยมีสมมติฐานดังนี้

- 4.1 ผู้เอาประกันภัยมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก
- 4.2 ผู้เอาประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน
- 4.3 ผู้เอาประกันภัยที่มีพฤติกรรมการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในที่นี้ คือผู้เอาประกันภัยที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 526,000 ราย จากจำนวนผู้เอาประกันภัยทั่วประเทศ 2,033,508 ราย (กองนโยบาย และระบบสารสนเทศ กรมการประกันภัย 2544) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจะสำรวจจากประชากรในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม โดยกลุ่มแรก คือ ผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทวิริยะประกันภัย กลุ่มที่สอง คือ ผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัทสินมั่นคงประกันภัย กลุ่มที่สาม คือ ผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัทสัมพันธ์ประกันภัย กลุ่มที่สี่ คือ ผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัทกรุงเทพประกันภัย กลุ่มที่ห้า คือ ผู้ที่ทำประกันภัยกับ บริษัทประกันคุ้มภัย กลุ่มที่หก คือ ผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัททิพยประกันภัย และกลุ่มที่เจ็ด คือ ผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยอื่น

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งเน้นศึกษาในเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย



### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้
- 2) พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ได้แก่ ประเภทการทำประกันภัย ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย เหตุผลที่ทำประกันภัย แหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัย ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย และสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

**5.3.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย ได้แก่ บริษัทประกันภัย ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย การประชาสัมพันธ์ อัตราค่าเบี้ยประกัน เงื่อนไข ความคุ้มครอง คุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน คุณภาพการให้บริการของพนักงาน คุณภาพของคู่มือ และนโยบายด้านการเงิน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย

**6.2 รถยนต์ส่วนบุคคล** หมายถึง รถยนต์ที่จดทะเบียนเป็นรถส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน โดยรถส่วนบุคคลนี้มิได้เพื่อใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว ไม่ใช่เพื่อการรับจ้าง

**6.3 การประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ** หมายถึง การประกันภัยรถยนต์ที่เจ้าของรถยนต์เลือกซื้อความคุ้มครองเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ หรือที่เรียกว่า พรบ.

**6.4 ผู้เอาประกันภัย** หมายถึง บุคคลที่ระบุชื่อเป็นผู้เอาประกันภัยในกรมธรรม์และเป็นเจ้าของรถยนต์คันที่เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**6.5 ผู้รับประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย** หมายถึง บริษัทที่รับประกันภัยและออกกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**6.6 ลักษณะการประกันภัยรถยนต์** หมายถึง รายละเอียดของกรมธรรม์และวิธีการทำประกันภัย ซึ่งรายละเอียดของกรมธรรม์จะครอบคลุมตั้งแต่รูปแบบของกรมธรรม์ ความคุ้มครองของการประกันภัย ระยะเวลาของความคุ้มครอง วงเงินประกันภัย และเบี้ยประกันภัย ส่วนวิธีการทำประกันภัยนั้นจะครอบคลุมตั้งแต่คนกลางในการทำประกันภัย ลักษณะของช่องทางหรือ

คนกลาง วิธีการชำระเบี้ยประกันภัย สื่อในการโฆษณาและการให้บริการของบริษัทประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

**6.7 กรมธรรม์ประกันภัย** หมายถึง หนังสือที่บริษัทประกันภัยออกให้ผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นหลักฐานว่าบริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นตามเงื่อนไขที่ได้ระบุไว้

**6.8 เบี้ยประกันภัย** หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องจ่ายให้แก่ผู้รับประกันภัย

**6.9 ทุนประกันภัยหรือจำนวนเงินเอาประกันภัย** หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ เมื่อความเสียหายเกิดขึ้นแก่ผู้เอาประกันภัย

**6.10 การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน** หมายถึง การชดใช้ความเสียหายตามที่เสียหายจริง

**6.11 การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน** หมายถึง การที่ผู้เอาประกันภัยได้เรียกร้องให้ผู้รับประกันชดใช้ค่าเสียหายให้

**6.12 นายหน้าประกันภัย** หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ชี้ช่องหรือจัดการให้ประชาชนทำประกันภัยกับบริษัท โดยจะเป็นผู้ให้คำแนะนำการซื้อประกันภัยในแต่ละประเภทให้มีความเหมาะสมกับสภาพความเสี่ยงภัยของแต่ละบุคคลหรือกิจการ โดยหวังบำเหน็จเนื่องจากการนั้น

**6.13 ตัวแทนประกันภัย** หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำหน้าที่ชักชวนแนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป

**6.14 ค่าบำเหน็จ** หมายถึง ผลตอบแทนที่บริษัทประกันภัยจ่ายให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

**6.15 ความรับผิดชอบในค่าเสียหายส่วนแรก** หมายถึง จำนวนความเสียหายส่วนแรกซึ่งผู้เอาประกันภัยตกลงที่จะรับผิดชอบเองทุกครั้งที่เกิดภัยขึ้น

**6.16 ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย** หมายถึง บริษัทสามารถสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือให้กับผู้บริโภค จนได้รับความไว้วางใจเลือกให้เป็นบริษัทผู้รับประกันภัย

**6.17 คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการก่อนและหลังการขายที่ดีแก่ผู้ทำประกันภัย ได้แก่

6.17.1 แก้ปัญหาให้กับผู้ทำประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว

6.17.2 เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำที่ดี

6.17.3 รักษาการติดต่ออย่างสม่ำเสมอโดยแสดงออกถึงความจริงใจและการเอาใจใส่

6.17.4 ให้ข้อมูลและข่าวสารใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์กับผู้ทำประกันภัย

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

7.1 ผู้เอาประกันภัยสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปประกอบการพิจารณาเปรียบเทียบการเลือกประเภทของการประกันภัยและบริษัทประกันภัย อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยมากที่สุด

7.2 บริษัทประกันภัยสามารถนำข้อมูลของการวิจัยนี้ไปศึกษาเพื่อกำหนดรูปแบบและกลยุทธ์สำหรับเสนอขายประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแก่ผู้เอาประกันภัยที่สนใจได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เอาประกันภัย

7.3 กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ในฐานะดูแลและกำกับธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถนำข้อมูลของการวิจัยนี้ไปศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อรองรับการเปิดตลาดเสรีในอนาคต

7.4 ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ได้ต่อเนื่องในอนาคต

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีต่อบริษัทประกันภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางของการศึกษา โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 1. การประกันภัย

##### 1.1 ความเป็นมาและวิวัฒนาการของการประกันภัย

###### 1.1.1 ประวัติความเป็นมาของการประกันภัย<sup>1</sup>

กำเนิดความเป็นมาของการประกันภัยนั้นไม่สามารถระบุได้แน่ชัดแต่สันนิษฐานได้ว่าในสมัยเริ่มแรกของการประกันภัยนั้นจะมีลักษณะไปในการแสวงหาหลักประกันความคุ้มครอง หรือวิธีการป้องกันอันจะเกิดกับทรัพย์สิน อันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติและโจรผู้ร้าย ซึ่งถือได้ว่าเป็นที่มาของกิจการประกันภัยในสมัยปัจจุบัน โดยหลักทั่วไปอาจแบ่งการประกันภัยออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่ การประกันวินาศภัย และการประกันชีวิต

หลักการประกันภัยที่แท้จริง คือ การกระจายการเสี่ยงภัยจากคนหนึ่งไปยังบุคคลอื่นอีกหลายคน หลักการกระจายการเสี่ยงภัยนี้เป็นแนวคิดของพ่อค้าชาวจีนสมัยโบราณ ประมาณ 3,000 ปีก่อนคริสต์ศักราช ซึ่งอาศัยแม่น้ำแยงซีเกียงเป็นเส้นทางขนส่งสินค้าไปขายยังเมืองต่างๆ ซึ่งจะต้องเสี่ยงภัยธรรมชาติมาก พ่อค้าชาวจีนจึงนำสินค้าที่จะขนส่งเหล่านั้นใส่เรือไปหลายๆ ลำพร้อมกัน หากเรือลำใดเกิดวินาศภัยจมลง เขาก็ยังมีสินค้าเหลืออยู่ในเรือลำอื่นส่งไปถึงเมืองปลายทางได้อีก จึงไม่ทำให้กิจการของเขาเหล่านั้นต้องหยุดชะงักหรือต้องยกเลิกกิจการไป “หลักการเช่นนี้ถือเป็นการกระจายการเสี่ยงภัยที่คล้ายกับการประกันภัยในปัจจุบัน” เป็นอย่างมาก

<sup>1</sup> สมาคมประกันวินาศภัย *คู่มือธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร

เมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 12 ชาวลอมบาร์ด (The Lombards) ซึ่งอพยพจากประเทศอิตาลีเข้ามาตั้งถิ่นฐานทำมาหากินในกรุงลอนดอนเป็นผู้ริเริ่มระบบการรับประกันภัยการขนส่งทางทะเลขึ้น กล่าวคือ พ่อค่านายทุนได้พากันรวมตัวเพื่อกระจายความเสี่ยงภัยจากการสูญสิ้นที่จะเกิดกับพ่อค่านายทุนคนใดคนหนึ่งไปยังพ่อค้าหลาย ๆ คน ซึ่งหากเกิดวินาศภัยทางทะเลขึ้น เขาเหล่านั้นก็จะได้ช่วยกันแบ่งเบาภาระการสูญสิ้นทุนรอนไปเพียงบางส่วน ทำให้ยังสามารถประกอบกิจการการค้าต่อไปได้ โดยจะจ่ายเงินให้เมื่อเกิดภัยทางทะเลที่ทำความเสียหายกับเรือและสินค้าให้กับผู้เป็นเจ้าของ มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือเบี้ยประกัน จากเจ้าของเรือหรือสินค้านั้น วิธีกระจายความเสี่ยงภัยไปยังกลุ่มพ่อค้าที่จะเข้ามาแบ่งเบาภาระการสูญเสียดังกล่าวเคยตกอยู่กับบุคคลเดียวไปยังบุคคลหลายคนนั้น นับเป็นการเริ่มต้นการรับประกันภัยทางทะเล อันเป็นผลสำคัญที่ส่งเสริมให้การค้าระหว่างประเทศเจริญรุ่งเรืองขึ้น

ตราบจนกระทั่งในศตวรรษที่ 15 จึงได้มีการกฎหมายรับประกันภัยทางทะเลใช้บังคับในประเทศอิตาลีและอังกฤษ เป็นการวางหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับประกันภัยทางทะเลขึ้นใช้บังคับในตอนต้นศตวรรษที่ 17 สมัยนั้นการค้าติดต่อค้าขายระหว่างพ่อค้าด้วยกันเองมักจะพบปะพูดคุยกิจการการค้าต่อกันในร้านกาแฟต่าง ๆ ในกรุงลอนดอน ในบรรดาร้านกาแฟเหล่านั้นมีอยู่ร้านหนึ่งตั้งอยู่ที่ถนน Tower Street ริมแม่น้ำเทมส์มีเจ้าของชื่อ นายเอ็ดเวิร์ด (Edward Lloyd) ที่ร้านกาแฟแห่งนี้จะมีพ่อค้าต่าง ๆ มาพบปะเจรจาการค้าในขณะที่ดื่มกาแฟกันเป็นประจำ ซึ่งส่วนมากเป็นเจ้าของเรือ เจ้าของสินค้าที่จะขนส่งทางเรือ และพ่อค้าอื่น ๆ ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับการผจญภัยทางทะเล เอ็ดเวิร์ด ลอยด์ ให้ความสนใจในธุรกิจนี้มากเป็นพิเศษ จึงได้จัดหาข่าวสารเกี่ยวกับการเดินเรือ สถิติของเรือแต่ละลำ และความสามารถของเรือรวมทั้งกับตันเรือและลูกเรือที่ได้ผ่านการผจญภัยในการเดินทางไกลๆ ในเส้นทางต่างๆ มาเสนอต่อพ่อค้าและผู้รับประกันภัยอยู่เสมอ

ในช่วงปี ค.ศ. 1769 ตลาดการรับประกันภัยได้ย้ายศูนย์กลางของการรับประกันภัยมาที่ร้านกาแฟแห่งใหม่ของนายเอ็ดเวิร์ด ลอยด์ (New Lloyd's Coffee House) ที่ Pope's Head Alley จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1771 ได้มีการก่อตั้งคณะกรรมการขึ้นบริหารธุรกิจรับประกันภัยลอยด์ (Lloyd's Insurance) การดำเนินธุรกิจของลอยด์ในสมัยใหม่เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งผ่านรัฐสภาของอังกฤษในปี ค.ศ. 1871 ปัจจุบันที่ทำการของ Lloyd's Insurance เป็นศูนย์กลางของธุรกิจรับประกันภัยในถนน Lime Street ในกรุงลอนดอน มีสมาชิกของลอยด์ทำหน้าที่รับประกันภัยที่เก่าแก่และใหญ่โตที่สุดในโลก จนถือได้ว่า Edward Lloyd เป็นบิดาแห่งการรับประกันภัย

### 1.1.2 ความเป็นมาของการประกันภัยรถยนต์ (มุกดา โคหวกุล 2537: 177)

อุตสาหกรรมรถยนต์ได้เริ่มขึ้นจากการสร้างรถเบนซ์และเดมเลอร์ ในปี ค.ศ. 1883 – 1884 และได้เจริญรุ่งเรืองในทศวรรษต่อมา ในปี ค.ศ. 1894 ได้มีรถยนต์วิ่งบนถนนของประเทศอังกฤษและในปี 1898 ได้มีการก่อตั้งบริษัท Law Accident and Insurance Society Ltd. ขึ้นรับประกันภัยรถยนต์เป็นบริษัทแรกในประเทศอังกฤษ ต่อมาจึงมีบริษัทรับประกันภัยรถยนต์อื่น เช่น Car and General ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1903 และบริษัท Motor Union ก่อตั้งในปี 1906 เปิดรับประกันภัยรถยนต์ขึ้นในประเทศอังกฤษ

เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 1 เกิดขึ้น ความจำเป็นในการใช้รถยนต์มีมากขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านการทหารและกิจการพลเรือน มีการผลิตรถยนต์จำนวนมากในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 1 และหลังสงครามโลกสิ้นสุดลง มีการสร้างถนนและขยายเส้นทางขนส่งโดยรถยนต์ โดยทั่วไปอุบัติเหตุจากรถยนต์เกิดขึ้นอยู่เสมอและเพิ่มจำนวนมากขึ้น ผู้ได้รับความเสียหายบางรายเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งไม่มีหลักประกันคุ้มครองความบาดเจ็บเสียหายอันเกิดจากรถยนต์นั้น แต่อย่างไรก็ดี รัฐบาลอังกฤษจึงมีแนวความคิดที่จะบังคับให้เอาประกันภัยรถยนต์เพื่อคุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่สาม โดยออกพระราชบัญญัติ Road Traffic ในปี ค.ศ. 1930 ออกใช้บังคับให้ผู้ใช้รถยนต์เอาประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่สาม ในกรณีที่เขาได้รับความเสียหายถึงตาย และบาดเจ็บต่อร่างกายอันเนื่องจากการใช้รถยนต์นั้น และมีการแก้ไขอีกครั้งในปี ค.ศ. 1933 – 1934 และ 1972 เพื่อคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์กับบุคคลที่สามดียิ่งขึ้น เช่น มีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินเพื่อการรักษาฉุกเฉินให้กับหมอและโรงพยาบาล การบังคับให้เอาประกันภัยรถยนต์เพื่อคุ้มครองความเสียหายกับบุคคลที่สามนี้ ยังได้การคุ้มครองไปถึงความเสียหายแก่ทรัพย์สินของบุคคลที่สาม และตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 1974 เป็นต้นมา กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ที่ออกในประเทศอังกฤษได้ขยายความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลที่สามภายใต้กฎหมายของประเทศที่เป็นสมาชิกกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจยุโรปด้วย

### 1.1.3 วิวัฒนาการการประกันภัยในประเทศไทย

การประกันวินาศภัยในประเทศไทยนั้นเป็นที่รู้จักเป็นครั้งแรกในสมัยกรุงศรีอยุธยา ซึ่งเป็นผลมาจากการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ การขนส่งสินค้าในสมัยก่อนนั้น อาศัยการขนส่งทางทะเลเป็นสำคัญ จึงเกิดมีการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ซึ่งนับเป็นการประกันภัยประเภทแรก และเนื่องจากในขณะนั้นมีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาค้าขายในประเทศไทยมากขึ้น การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจึงดำเนินการโดยชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ แต่ก็มิได้มีการจดทะเบียนการค้าหรือขอรับใบอนุญาตใด ๆ

ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 ได้ทรงสั่งซื้อเครื่องพิมพ์ดีดจากประเทศอังกฤษ และทรงเกรงว่าจะเกิดความเสียหายระหว่างทาง จึงได้ทรงประกันภัยระหว่างการเดินทางไว้ด้วย ขณะนั้นมีตัวแทนของบริษัทประกันภัยของต่างประเทศมาดำเนินกิจการในประเทศไทย เช่น บริษัทอีสต์เอเชียติก ห้างบอร์เนียว ห้างสก๊อต ฯลฯ ซึ่งเดิมที่การควบคุมการจัดตั้งบริษัทประกันภัยมีเพียงต้องของอนุญาตจัดตั้งตามพระราชบัญญัติลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัท ร.ศ. 130 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัยขึ้นใช้เมื่อ พ.ศ. 2467 ในบรพ 3 ลักษณะ 20 ได้กล่าวเกี่ยวกับการควบคุมการก่อตั้งบริษัทประกันภัยมิให้จัดตั้งได้โดยเสรี แต่ก็ไม่ได้เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยโดยเฉพาะ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2510 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัยและร่างพระราชบัญญัติประกันชีวิตขึ้น จึงนับเป็นกฎหมายควบคุมธุรกิจประกันวินาศภัยโดยตรง

หลังจากรัฐบาลได้มีประกาศเป็นกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ประกอบธุรกิจด้านการประกันภัยต้องขอรับอนุญาตในการที่จะจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดแล้ว ได้มีบริษัทต่างๆ เข้าขอรับอนุญาตจัดตั้งรวมทั้งสิ้น 26 บริษัท เป็นบริษัทประกันชีวิตเพียง 5 บริษัท ส่วนที่เหลือเป็นบริษัทประกันวินาศภัย แต่ทั้งหมดก็เป็นบริษัทขอต่างประเทศทั้งสิ้น หลังจากนั้นจำนวนบริษัทก็ได้เปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ

ปัจจุบันมีบริษัทที่ทำธุรกิจรับประกันวินาศภัยโดยตรงอย่างเดียว 55 บริษัท ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยและประกันชีวิต 6 บริษัท ประกอบธุรกิจประกันสุขภาพ 6 บริษัท และรับประกันภัยต่อ 1 บริษัท รวมบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนทั้งหมด 62 บริษัท (ไม่รวมสาขาบริษัทต่างประเทศ)

## 1.2 ลักษณะของธุรกิจประกันภัย

ธุรกิจประกันภัยเป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านการเงินโดยเฉพาะสถาบันการเงินที่มีบทบาทในการลงทุน เช่น ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการประกอบการลงทุนและการประกอบธุรกิจทั่วไปเป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลอนุญาตให้จัดตั้งเพื่อเฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นเสมือนเป็นหลักประกันของสังคม

ธุรกิจประกันภัยจะมีการระดมเงินออมในรูปของเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัย ซึ่งแตกต่างจากสถาบันการเงินประเภทอื่น ๆ คือ

**1.2.1 ระยะเวลาของการเอาประกันภัยแต่ละชนิดจะมีความคุ้มครองเพียง 1 ปี** (ยกเว้นการประกันอัคคีภัยสามารถประกันเกิน 1 ปีได้) ซึ่งแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นๆ

เนื่องจากเงินออมของประชาชนนั้นจะอยู่ในรูปของการสะสมทรัพย์ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการออมและการถอนเงินคืน หากในระยะเวลา 1 ปี ไม่มีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ไม่สามารถที่จะขอค่าเบี้ยประกันภัยคืนได้

**1.2.2 ผลตอบแทนของการออมเงินกับสถาบันการเงิน** จะได้ในรูปของดอกเบี้ย ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะของตลาดเงิน แต่ค่าเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยจ่ายไปนั้นไม่มีผลตอบแทน ค่าเบี้ยประกันภัยนั้นเป็นเงินที่ผู้เอาประกันภัยจ่ายเข้ากองทุนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ธุรกิจ ดังนั้นเมื่อธุรกิจเกิดความเสียหายขึ้นตามเงื่อนไขที่ได้รับ ความคุ้มครอง บริษัทประกันภัยก็จะทำการจ่ายเงินจากกองทุนเพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

### 1.3 ความหมายการประกันภัย

มีผู้ให้ความหมายการประกันภัยไว้หลายอย่างดังนี้

Mark S. Dorfman ให้ความหมายการประกันภัยว่า การประกันภัยเป็นการจัดการทางการเงินซึ่งจะจ่ายแจกค่าของความสูญเสียที่ไม่คาดหวังไว้อีกครั้ง (Insurance is a financial arrangement that redistributes the costs of unexpected losses) การประกันภัยจะเกี่ยวข้องกับอินความสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาไว้กองทุน (Insurance Pools) ซึ่งเงินกองทุนนี้จะเฉลี่ยให้กับสมาชิกคนใดคนหนึ่งที่ประสบความสูญเสียที่เกิดขึ้นนั้น

Frederick G. Crane ได้ให้ความหมายการประกันภัยว่า การประกันภัย หมายถึงระบบการจัดการความเสี่ยงภัยโดยรวบรวมความสูญเสียที่เกิดขึ้นทั้งหลาย โดยค่าของความสูญเสียจะมาเฉลี่ยกันไปในระหว่างผู้เข้าร่วมความเสี่ยงภัยทั้งหมด (Insurance may be defined as a system of handing risk by combining many loss exposures, with the costs of losses being shared all of the participants)

C. Arthur Williams, Jr. และ Richard M. Heins ได้ให้คำนิยามการประกันภัยว่า การประกันภัยสามารถให้คำนิยามได้ 2 ทิศนะ ประการแรก การประกันภัย คือความคุ้มครองที่จัดให้โดยบริษัทประกันภัยสำหรับความสูญเสียทางการเงิน ประการที่สอง การประกันภัยเป็นวิธีการซึ่งนำเอาความเสี่ยงภัยของบุคคลหรือหน่วยธุรกิจสองหน่วยหรือมากกว่ามารวมกัน และบุคคลเหล่านั้นจ่ายเงินหรือสัญญาที่จะจ่ายเงินให้กองทุน ซึ่งเขาจะได้รับชดใช้เงินค่าเสียหายเมื่อเรียกร้องจากกองทุนดังกล่าว (Insurance can be defined from two points of view. First, insurance is the protection against financial loss provided by and insurer. Second, insurance is a device by means of which the risks of two or more persons or firms are combined



through actual or promised contributions to fund out of which claimants are paid) ดังนั้น จากทัศนะของผู้เอาประกัน การประกันก็คือ วิธีการในการโอนความเสี่ยงภัย และในทัศนะของผู้รับ ประกันภัย การประกันภัยก็คือ การนำความเสี่ยงภัยมารวมเข้าด้วยกันและการเก็บรับความเสี่ยงภัยไว้

คณะอนุกรรมการการค้ำค้ำและวิชาการ สมาคมการประกันวินาศภัยกล่าวว่า การประกัน คือการที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสัญญาว่า เขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อนจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและ เงื่อนไขที่ตกลงกันได้ หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยในวันกลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันได้

สรุป การประกันภัย คือ วิธีการเฉลี่ยความเสียหาย หรือวิธีการกระจายความเสี่ยงภัย ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบเคราะห์ภัย ให้พ้นจากความเสียหาย วิธีการคือ สมาชิกทุกคนที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ จะจ่ายเงินจำนวน คนละเล็กน้อยที่เรียกว่า เบี้ยประกันให้กับกองทุนกลาง และเมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งประสบ เคราะห์ภัย ก็จะได้รับชำระค่าใช้จ่ายจากกองทุนกลางนั้น โดยมีบริษัทประกันภัย เป็นผู้ทำหน้าที่เป็นคน กลางคอยเฉลี่ยความเสียหายให้

#### 1.4 ประโยชน์ของการประกันภัย<sup>1</sup>

เพื่อเป็นการรับรองความแน่นอนต่อภาวะความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้น และทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการดำเนินการหรือประกอบธุรกิจ โดยลดความกังวลต่อการเสี่ยงภัยได้ การ ประกันภัยมีประโยชน์ดังนี้

##### 1.4.1 ด้านผู้เอาประกันภัย

การประกันภัยเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันภัยว่าหากทรัพย์สิน ที่นำมาทำประกันภัยไว้แล้วนั้น ได้รับความเสียหายจากภัยที่เอาประกันไว้ก็จะได้รับการชดเชย ผู้เอา ประกันภัยสามารถนำเงินที่ได้รับการชดเชยจากบริษัทรับประกันภัยไปสร้าง ซื้อมือหรือจัดหาทรัพย์สินใหม่ ถ้าปราศจากการประกันภัยแล้ว ผู้ใดที่เคราะห์ร้ายอาจจะต้องสิ้นเนื้อประดาตัว

##### 1.4.2 ด้านเศรษฐกิจและสังคม

การประกันภัยช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม ทำให้สังคมมีหลักประกัน ความปลอดภัย มีความมั่นใจว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้วตนก็จะได้รับการชดเชย การประกันภัย ช่วยให้มีการระดมทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และการระดมทุนนั้น

<sup>1</sup> บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด : [www.kpi.co.th](http://www.kpi.co.th)

อาจสำเร็จได้ก็โดยการประหยัดของประชาชนในประเทศนั้นๆ และนำเอาส่วนที่สะสมนั้นมาลงทุน บริษัทประกันภัยเป็นสถาบันหนึ่งในหลายสถาบันทางการเงิน มีส่วนส่งเสริมให้ประชาชนประหยัด ทางอ้อม โดยนำเงินที่หามาได้ส่วนหนึ่งมาให้กับบริษัทประกันภัยในรูปเบี้ยประกัน เพื่อป้องกันภัย ที่อาจเกิดขึ้น ทำให้อาชีพการค้า และอุตสาหกรรมมีความมั่นคงมากขึ้น

### 1.4.3 ด้านธุรกิจ

การประกันภัย คือ ธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่เข้ามาดำเนินการในตลาด ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าธุรกิจอื่นๆ นอกจากนี้การประกันภัยเป็นการให้เครดิตและเป็นหลักประกัน แก่นักธุรกิจที่จะทำการค้า รวมถึงการประกันภัยยังก่อให้เกิดเสถียรภาพในการประกอบธุรกิจ

การประกันภัยก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจเมื่อผู้ลงทุนสามารถลดการเสี่ยงภัยโดยการประกันภัยด้วยยอมใช้ความสามารถและเวลาให้แก่การมุ่งหากำไร ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์โดยตรงของการลงทุน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้นักธุรกิจ

## 1.5 ประเภทของการประกันภัย

การประกันภัยโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

**1.5.1 การประกันชีวิต (Life Insurance)** เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองแก่บุคคลต่อภัยที่จะเกิดความเสียหายต่อรายได้ในอนาคต ได้แก่ ความตาย อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย การว่างงาน และชราภาพ รวมทั้งการประกันสุขภาพด้วย

**1.5.2 การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance)** เป็นการประกันความเสียหายใด ๆ อันพึงจะประเมินเป็นเงินได้ รวมทั้งความเสียหายจากการสูญเสียชีวิตในสิทธิประโยชน์ หรือรายได้ โดยมีการแบ่งการประกันวินาศภัยในประเทศไทย ออกเป็น 4 ประเภท คือ

- 1) การประกันอัคคีภัย (Fire Insurance)
- 2) การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง (Marine Insurance)
- 3) การประกันภัยรถยนต์ (Automobile Insurance)
- 4) การประกันภัยเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous Insurance)

การประกันภัยรถยนต์ เป็นการให้ความคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ ได้แก่ ความเสียหาย บุบสลาย หรือการสูญหายต่อตัวรถยนต์ รวมถึง ความเสียหายที่เกิดจากการใช้รถยนต์ ได้แก่ ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมทั้งความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (Compulsory Law)

การประกันภัยรถยนต์ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ หรือที่เรียกกันว่า “ประกัน พ.ร.บ.” เป็นการประกันภัยที่กฎหมายบังคับให้รถทุกคน ทุกประเภท ต้องทำประกันภัย ใครไม่ทำมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ต้องถูกปรับเป็นเงินไม่เกิน 10,000 บาท

การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เป็นการประกันภัยที่ไม่มีการบังคับ การเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนี้เป็นการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อ (ผู้เอาประกันภัย) และผู้ขาย (บริษัทประกันภัย) โดยสามารถเลือกซื้อความคุ้มครองได้ตามต้องการและตามกำลังเงินที่มีอยู่ และเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ทำประกันภัยที่ซื่อสัตย์ มีความระมัดระวังในการขับขี่และมีความเสี่ยงภัยในการใช้รถต่ำ กรมการประกันภัยได้ปรับปรุงโครงสร้างการประกันภัยใหม่ให้สอดคล้องกับระบบสากลโดยนำเอาปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ขับขี่ ลักษณะการใช้รถ กลุ่ม ขนาด อายุรถ ฯลฯ มาเป็นองค์ประกอบในการคำนวณเบี้ยประกันภัย

แบบของกรมธรรม์ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ที่ใช้ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. กรมธรรม์แบบไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ เป็นกรมธรรม์แบบเดิมที่คุ้มครองผู้ขับขี่คนใดก็ได้ที่ผู้เอาประกันภัยยินยอมให้ขับขี่รถเสมือนหนึ่งเป็นผู้เอาประกัน

2. กรมธรรม์แบบระบุชื่อผู้ขับขี่ เป็นกรมธรรม์แบบใหม่ที่นำอายุผู้ขับขี่มาเป็นองค์ประกอบในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยประกันภัย และคุ้มครองผู้ขับขี่รถตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ กรณีบุคคลที่มีได้ระบุชื่อมาขับขี่ก็ได้รับความคุ้มครองแต่ผู้เอาประกันภัยต้องร่วมรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้นของอุบัติเหตุแต่ละครั้งด้วย กรมธรรม์แบบนี้ผู้เอาประกันภัยต้องเป็นบุคคลธรรมดาที่ใช้รถส่วนบุคคล และสามารถระบุชื่อผู้ขับขี่ได้ไม่เกิน 2 คน โดยจะได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยตามช่วงอายุของผู้ขับขี่ และหากช่วงอายุของผู้ขับขี่ 2 คนไม่เท่ากันให้ใช้ช่วงอายุที่ได้รับส่วนลดอัตราเบี้ยน้อยเป็นเกณฑ์ ดังนี้

ผู้ขับขี่อายุ 18 – 24 ปี	ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน	ลดเบี้ย 5 %
ผู้ขับขี่อายุ 25 – 35 ปี	ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน	ลดเบี้ย 10 %
ผู้ขับขี่อายุ 36 – 50 ปี	ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน	ลดเบี้ย 20 %
ผู้ขับขี่อายุ 50 ปีขึ้นไป	ระบุชื่อผู้ขับขี่ 2 คน	ลดเบี้ย 15 %

\* วิธีการคำนวณอายุผู้ขับขี่ = (พ.ศ. ที่ทำประกันภัย - พ.ศ. ที่เกิดของผู้ขับขี่) + 1

ประเภทของกรรมกรรม การประกันภัยรถยนต์ มีความคุ้มครองให้เลือก

3 ประเภท คือ

1. ประเภท 1 (ชั้น 1) ให้ความคุ้มครองครอบคลุมมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก และผู้โดยสารในรถ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ความรับผิดชอบต่อความเสียหายของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย และความรับผิดชอบต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

2. ประเภท 2 (ชั้น 2) ผู้ทำประกันภัยประเภทนี้จะได้รับความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก และผู้โดยสารในรถ ความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก และความรับผิดชอบต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

3. ประเภท 3 (ชั้น 3) ซึ่งเป็นประเภทที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอก และผู้โดยสารในรถ และความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก

ปัจจัยที่กำหนดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย เบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่แก้ไขปรับปรุงใหม่โดยกรมการประกันภัย (มีผลบังคับใช้ 1 เมษายน 2543) อาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาเป็นองค์ประกอบในการคำนวณเบี้ยประกันภัย ดังนี้

1. ลักษณะการใช้รถยนต์ เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย เช่น รถยนต์ที่มีความเสี่ยงภัยน้อยกว่าจะเสียเบี้ยประกันภัยถูกกว่า

2. ขนาดรถยนต์ รถขนาดเล็กมีความเสี่ยงภัยน้อยกว่ารถยนต์ขนาดใหญ่ เบี้ยประกันภัยจึงต้องต่ำกว่า

3. กลุ่มรถยนต์ รถแต่ละยี่ห้อมีราคาอะไหล่และค่าซ่อมแตกต่างกัน จึงได้แบ่งกลุ่มรถยนต์ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยอาศัยราคาซ่อมและราคาอะไหล่เป็นตัวกำหนดอัตราเบี้ยประกัน

4. อายุรถยนต์ เป็นตัวแปรที่ทำให้ความเสี่ยงภัยเพิ่มขึ้นหรือลดลง

5. อายุผู้ขับขี่ ผู้มีอายุในวัยหนุ่มสาวโดยเฉลี่ยมีสถิติเกิดอุบัติเหตุสูงกว่าวัยกลางคน

6. การระบุชื่อผู้ขับขี่ จะเสียเบี้ยประกันภัยต่ำกว่าไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่

7. การทำประกันภัยในจำนวนเงินเอาประกันสูง จะเสียเบี้ยประกันสูงกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ต่ำกว่า

8. อุปกรณ์พิเศษ เช่น อุปกรณ์ดัมพ์ อุปกรณ์ไฮดรอลิค เป็นต้น ให้ความเสี่ยงภัยเพิ่มขึ้น

9. ความเสียหายส่วนแรก หมายถึง จำนวนเงินค่าความเสียหายในแต่ละครั้งที่ผู้เอาประกันภัยตกลงรับผิดชอบเอง ในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้นจากอุบัติเหตุจากรถ

10. ความเสียหายส่วนแรกโดยสมัครใจ สำหรับผู้เอาประกันภัยที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความระมัดระวังในการขับรถ อาจเลือกรับผิดชอบความเสียหายส่วนแรกเอง ซึ่งสามารถเลือกได้ 2 ประเภท ความคุ้มครอง คือ คุ้มครองความเสียหายต่อตัวรถยนต์ของผู้เอาประกันภัย และคุ้มครองความเสียหายต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก (รถหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอก) โดยบริษัทประกันภัยจะลดเบี้ยประกันภัยให้เป็นจำนวนเงินตามเงื่อนไขในสัญญา

11. ความเสียหายส่วนแรกกรณีผิดสัญญา กรณีกรรมกรรมแบบระบุชื่อแต่บุคคลอื่นขับชื้อและเป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบ ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายส่วนแรกเองต่อความเสียหาย ดังนี้

11.1 6,000 บาทแรก สำหรับความเสียหายต่อตัวรถยนต์คันเอาประกันภัย

11.2 2,000 บาทแรก สำหรับความเสียหายต่อทรัพย์สินบุคคลภายนอก

12. ความเสียหายส่วนแรกกรณีใช้รถผิดประเภท เช่น นำรถส่วนบุคคลไปรับจ้าง ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบเอง

### 1.6 แนวโน้มธุรกิจประกันภัยวินาศภัย ปี 2545 – 2546 <sup>1</sup>

กรมการประกันภัย รายงานเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวม ในช่วงครึ่งแรกของปี 2545 ว่ามีมูลค่า 30,415 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.81 จากระยะเดียวกันของปีก่อน ฝ่ายวิจัยและสถิติ บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) คาดว่าธุรกิจประกันวินาศภัยไทยในปี 2545 จะมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวมทั้งสิ้นประมาณ 60,920 ล้านบาท คิดเป็นการขยายตัวจากปีก่อนร้อยละ 10.5 ส่วนในปี 2546 คาดว่าจะมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งสิ้นอยู่ระหว่าง 64,140 ถึง 66,230 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2545 ร้อยละ 5.3 ถึงร้อยละ 8.7 ทั้งนี้เป็นผลมาจากปัจจัยบวกจากเศรษฐกิจมหภาค รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคและหน่วยธุรกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจการประกันภัยรถยนต์ดังนี้

เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของการประกันภัยรถยนต์ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2545 ประมาณ 16,786 ล้านบาทเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 4.34 และจากการวิเคราะห์

<sup>1</sup> ฝ่ายวิจัยและสถิติ บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน)

คาดว่าในปี 2545 จะมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงประมาณ 33,853 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 5.8 จากสถานการณ์การจำหน่ายรถยนต์ของปีนี้ พบว่าในช่วง ม.ค.-ก.ค. มีการขยายตัวถึงร้อยละ 32.5 และคาดว่าจะยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องต่อไป จากปัจจัยสนับสนุนด้านอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในระดับต่ำ ประโยชน์จากนโยบายทางภาษีทำให้รถยนต์บางประเภทราคาถูกลง รวมทั้งความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ปรับตัวสูงขึ้น อย่างไรก็ตามการปรับลดอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์ (ภาคบังคับ) อีกครั้ง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2545 หลังจากมีการปรับไปแล้ว 2 ครั้งในปี 2544 ยังส่งผลกระทบต่อลบบต่อเบี้ยประกันภัยรถยนต์ในปีนี้อีกเล็กน้อย

แนวโน้มในปี 2546 ฝ่ายวิจัยและสถิติคาดว่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์รับโดยตรงรวมจะมีประมาณ 35,490 – 36,580 ล้านบาท หรือมีอัตราการขยายตัวระหว่างร้อยละ 4.8 ถึงร้อยละ 8.8 ทั้งนี้เมื่อแยกพิจารณาแต่ละประเภท ปรากฏผลดังนี้

#### 1.6.1 การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

กรมการประกันภัยรายงานเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรถยนต์ภาคบังคับครั้งแรกของปี 2545 ว่ามีทั้งสิ้น 3,344 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 12.45 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2544 ฝ่ายวิจัยและสถิติประมาณการว่าในปี 2545 เบี้ยประกันรับโดยตรงจะมีทั้งสิ้น 7,220 ล้านบาท ลดลงจากปี 2544 ร้อยละ 5.9 ทั้งนี้เป็นผลจากการปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2545 ส่วนแนวโน้มของเบี้ยประกันรับโดยตรงของการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับปี 2546 คาดว่าอยู่ประมาณ 7,350 – 7,540 ล้านบาท หรือขยายตัวระหว่าง 1.8 ถึงร้อยละ 4.4 (หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราเบี้ยประกันภัยอีกในปี 2546)

ตารางที่ 2.1 การรับประกันภัยรถยนต์โดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย จำแนกตามจังหวัด

ที่มีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงสูงสุด 10 ลำดับแรก ปี 2545

จังหวัด	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	สัดส่วน	จำนวนกรมธรรม์
1. กรุงเทพมหานคร	1,455,919	25.91	1,854,703
2. นครราชสีมา	174,483	3.11	330,326
3. ชลบุรี	153,288	2.73	277,272
4. เชียงใหม่	148,144	2.64	265,931
5. สงขลา	107,064	1.91	187,860
6. ขอนแก่น	99,908	1.78	172,693

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

จังหวัด	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	สัดส่วน	จำนวนกรมธรรม์
7. นครปฐม	86,623	1.54	133,767
8. นครสวรรค์	81,056	1.44	167,304
9. นครศรีธรรมราช	77,011	1.37	173,459
10. ระยอง	72,718	1.29	125,070

ที่มา: ไทยอินชัวร์เรส ดาต้าเนท, บริษัท **การรับประกันภัยรถยนต์โดยข้อบังคับแห่งกฎหมาย**  
**จำแนกตามจังหวัด ที่มีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงสูงสุด 10 ลำดับแรก ปี 2545**  
กรุงเทพมหานคร ไทยอินชัวร์เรส ดาต้าเนท 2545

จากตารางที่ 2.1 แสดงการรับเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ซึ่งแบ่งตามจังหวัด ที่มีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงสูงสุด 10 อันดับแรก

#### 1.6.2 การรับประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของรถยนต์ภาคสมัครใจ ช่วง 6 เดือนแรกของปี มีทั้งสิ้น 13,442 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนประมาณร้อยละ 9.57 ฝ่ายวิจัยและสถิติประมาณการว่าในปี 2545 เบี้ยประกันรับโดยตรงจะมีทั้งสิ้น 26,635 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2544 ร้อยละ 9.5 เนื่องจากยอดจำหน่ายรถยนต์น่าจะยังมีอัตราการขยายตัวในระดับสูงจนถึงสิ้นปี ส่วนแนวโน้มของปี 2546 คาดว่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงทั้งสิ้นมีประมาณ 28,140 – 29,310 ล้านบาท หรือขยายตัวระหว่างร้อยละ 5.7 ถึงร้อยละ 10.0 ซึ่งประมาณการดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานที่ยอดขายรถยนต์ในปีหน้าจะยังคงขยายตัวได้ต่อเนื่อง แต่อัตราการเติบโตอาจจะชะลอตัวลงจากปีนี้

ตารางที่ 2.2 สถิติจำนวนกรมธรรม์ของธุรกิจประกันวินาศภัย ปี 2542-2545

ประเภทของการประกันภัย	จำนวนกรมธรรม์ (ราย)			
	ปี 2545	ปี 2544	ปี 2543	ปี 2542
1. อัคคีภัย	1,687,929	1,577,873	1,676,321	1,499,546
2. ภัยทางทะเลและขนส่ง	569,381	531,167	517,025	462,720
ตัวเรือ	844	1,223	786	701
สินค้า	568,537	529,944	516,239	462,019

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ประเภทของการประกันภัย	จำนวนกรมธรรม์ (ราย)			
	ปี 2545	ปี 2544	ปี 2543	ปี 2542
3. การประกันภัยรถยนต์	13,921,392	13,327,125	11,297,984	11,259,354
ภาคบังคับ	11,576,439	11,239,799	9,457,940	9,545,599
ภาคสมัครใจ	2,344,953	2,087,326	1,840,044	1,713,755
4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด	1,125,079	784,937	548,215	1,084,402
อุบัติเหตุส่วนบุคคล	798,993	581,980	371,325	916,600
การประกันสุขภาพ	58,730	43,089	50,108	49,098
อื่นๆ	267,356	159,868	126,782	118,704
รวม	17,303,781	16,221,102	14,039,545	14,306,022

ที่มา: พาณิชย, กระทรวง การประกันภัย, กรม "23 ปี กรมการประกันภัย" *การประกันภัย*  
(24 มีนาคม 2545) หน้า 25

จากตารางที่ 2.2 แสดงสถิติจำนวนกรมธรรม์ของธุรกิจประกันวินาศภัย  
แบ่งตามประเภทของการประกันภัย

ตารางที่ 2.3 สถิติเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัย ปี 2542-2545

ประเภทของการประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (บาท)			
	ปี 2545	ปี 2544	ปี 2543	ปี 2542
1. อัคคีภัย	8,433,818	7,798,548	7,828,288	7,794,352
2. ภัยทางทะเลและขนส่ง	2,670,042	2,499,055	2,444,791	2,090,479
ตัวเรือ	250,884	200,066	151,254	148,509
สินค้า	2,419,158	2,298,989	2,293,537	1,941,970



ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเภทของการประกันภัย	เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง (บาท)			
	ปี 2545	ปี 2544	ปี 2543	ปี 2542
3. การประกันภัยรถยนต์	34,550,513	31,979,029	29,369,514	27,753,058
ภาคบังคับ	7,034,040	7,656,659	7,108,215	6,697,916
ภาคสมัครใจ	27,516,473	24,322,370	22,261,299	21,055,142
4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด	16,791,942	12,721,337	8,774,938	8,368,862
อุบัติเหตุส่วนบุคคล	2,241,369	1,992,229	1,747,472	2,703,022
การประกันสุขภาพ	1,019,568	895,955	892,704	766,104
อื่นๆ	13,531,005	9,833,153	6,134,762	4,899,736
รวม	62,446,315	54,997,969	48,417,531	46,006,751

ที่มา: พาณิชย, กระทรวง การประกันภัย, กรม “23 ปี กรมการประกันภัย” *การประกันภัย*  
(24 มีนาคม 2545) หน้า 26

จากตารางที่ 2.3 แสดงสถิติเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกัน  
วินาศภัย แบ่งตามประเภทของการประกันภัย

ตารางที่ 2.4 ส่วนแบ่งตลาดจำนวนกรมธรรม์ และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของการประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจ ปี 2545

ลำดับ	บริษัท	จำนวนกรมธรรม์		เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	
		ราย	%	บาท	%
1	วิริยะประกันภัย	386,763	16.49	5,779,815	21.00
2	กรุงเทพประกันภัย	137,434	5.86	2,253,679	8.19
3	ประกันคุ้มภัย	118,514	5.05	1,631,659	5.93
4	สินมั่นคงประกันภัย	143,796	6.13	1,561,523	5.67
5	สัมพันธ์ประกันภัย	165,435	7.05	1,533,903	5.57
6	ทิพยประกันภัย	103,982	4.43	1,107,350	4.02

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ลำดับ	บริษัท	จำนวนกรรมกรรม		เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	
		ราย	%	บาท	%
7	อวิว่า ประกันภัย (ไทย)	81,281	3.47	872,197	3.17
8	ลิเบอร์ตี้ประกันภัย	118,094	5.04	707,774	2.57
9	พาณิชย์การ	72,812	3.11	657,771	2.39
10	ไทยศรีซูริคประกันภัย	82,963	3.54	650,626	2.36
	รวม	1,411,074	60.17	16,756,297	60.90
	รวมทั้งสิ้น 77 บริษัท	2,344,953	100.00	27,516,473	100.00

ที่มา: พาณิชย, กระทรวง การประกันภัย, กรม “23 ปี กรมการประกันภัย” *การประกันภัย*  
(24 มีนาคม 2545) หน้า 27

จากตารางที่ 2.4 แสดงส่วนแบ่งตลาดจำนวนกรรมกรรมและเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ แบ่งตามบริษัทประกันภัยที่มีจำนวนกรรมกรรมและเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงสูงสุด 10 อันดับแรก จากจำนวนบริษัทประกันภัยทั้งหมด 77 บริษัท

## 1.7 สิ่งควรรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์

### 1.7.1 การลด – เพิ่มเบี้ยประวัติ

กรณีประวัติดี มีส่วนลดเบี้ยประกันภัยไว้ 4 ชั้น ชั้นละปีตามลำดับ คือ 20% 30% 40% และ 50% หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในปีใดปีหนึ่ง ยังคงมีส่วนลดเบี้ยประวัติในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยไม่ได้เป็นฝ่ายประมาท ได้ส่วนลดเพิ่ม เป็นฝ่ายประมาท หรือไม่สามารถแจ้งคู่กรณีได้ส่วนลดจะน้อยลงไปเท่ากับปีที่ผ่านมา เช่น ปีนี้ควรจะได้รับส่วนลด 30% แต่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาท ส่วนลดที่ได้รับจะเหลือเพียง 20% และเป็นฝ่ายประมาท หรือไม่สามารถแจ้งคู่กรณีได้ และมีการเรียกร้องค่าสินไหมตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป และมีจำนวนเงินเกิน 200% ของเบี้ยประกันภัย ส่วนลดจะน้อยลงไปเท่ากับ 2 ปีที่ผ่านมา เช่น ปีนี้ควรจะได้รับส่วนลด 30% แต่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาท และมีการเรียกร้องทดแทน 3 ครั้ง รวมเป็นเงิน 60,000 บาท ขณะที่เบี้ยประกันภัยมีอัตรา 15,000 บาท ส่วนลดที่ได้รับก็จะเหลือเพียง 20%

กรณีประวัติไม่ดี มีส่วนเพิ่มเบี้ยประกันภัย 4 ชั้น ชั้นละปีตามลำดับ คือ 20% 30% 40% และ 50% เช่นกัน

### 1.7.2 การลดเบี้ยประกันหมู่

ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์เอาประกันภัยไว้กับบริษัทตั้งแต่ 3 คันขึ้นไป บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้ 30% ของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท หักด้วยจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัยไว้กับบริษัทตั้งแต่ 3 คัน ถึง 9 คัน และ 35% ของเบี้ยประกันภัยรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท หักด้วยจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัยรถยนต์ 20 คันหรือมากกว่านั้น

### 1.7.3 การหยุดใช้รถ

ผู้เอาประกันภัยอาจแจ้งการหยุดใช้รถยนต์เพื่อขอรับเบี้ยประกันภัยคืนจากบริษัทผู้รับประกันภัยได้โดย

- 1) ต้องแจ้งล่วงหน้าเพื่อขอหยุดการใช้รถยนต์ การคืนเบี้ยประกันภัยให้เฉลี่ยเป็นรายวัน
- 2) ห้ามคืนเบี้ยประกันภัยในการหยุดใช้รถ ในกรณีระหว่างการซ่อมแซมและหยุดการใช้รถยนต์น้อยกว่า 30 วัน

### 1.7.4 การโอนรถยนต์

เมื่อผู้เอาประกันภัยรถยนต์โอนรถยนต์ให้บุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้รับโอนเป็นผู้เอาประกันภัยตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้ และบริษัทผู้รับประกันภัยต้องรับผิดชอบตามกรมธรรม์ประกันภัยต่อไปตลอดอายุกรมธรรม์ประกันภัยที่ยังเหลืออยู่

ในกรณีเป็นการทำประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้ขับขี่ให้บริษัทประกันภัยทราบ เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยตามสภาพความเสี่ยงภัยที่เปลี่ยนแปลง มิฉะนั้นผู้เอาประกันภัยอาจจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรกเอง ตามเงื่อนไขความคุ้มครองที่ปรากฏในกรมธรรม์

### 1.7.5 การเลิกกรมธรรม์

ผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัยต่างฝ่ายต่างมีสิทธิที่จะบอกเลิกกรมธรรม์ก่อนที่กรมธรรม์จะสิ้นอายุตามที่ระบุไว้ในตารางกรมธรรม์ได้ โดยต้องปฏิบัติดังนี้

- 1) ในกรณีที่บริษัทเป็นฝ่ายบอกเลิกกรมธรรม์ บริษัทต้องบอกกล่าวเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงผู้เอาประกันภัยตามที่อยู่ครั้งสุดท้ายที่แจ้งให้บริษัททราบ ในกรณีนี้บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยหักเบี้ยประกันภัยสำหรับระยะเวลาที่กรมธรรม์ได้ใช้บังคับมาแล้วออกตามส่วน

2) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเป็นฝ่ายบอกเลิกกรมธรรม์ ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษร และมีสิทธิได้รับเบี้ยประกันภัยคืนตามอัตราการคืนเบี้ยประกันภัย

## 2. หลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อประกันภัย <sup>1</sup>

เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้มีโอกาสเลือกซื้อความคุ้มครองตามลักษณะของการเสี่ยงภัยของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความเสี่ยงภัยแตกต่างกัน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

2.1 พิจารณาความคุ้มครองหรือภัยที่กำลังเผชิญอยู่

2.2 พิจารณาเบี้ยประกันภัยว่าเป็นเท่าไร มิใช่พิจารณาเบี้ยประกันภัยหรือส่วนลดโดยไม่สนใจว่าความคุ้มครองเป็นอย่างไร ซึ่งถือว่าเป็นข้อบกพร่องอย่างยิ่งของการซื้อประกันภัย และเป็นการซื้อประกันภัยที่นำไปสู่ข้อโต้แย้งเมื่อมีเคลมเกิดขึ้น

2.3 เงื่อนไขและข้อกำหนดต่าง ๆ ในกรมธรรม์อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียเปรียบได้ จึงควรตรวจสอบข้อความต่าง ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วน และทำความเข้าใจความหมายของถ้อยคำในกรมธรรม์ให้ดี

2.4 ควรนำกรมธรรม์ของหลาย ๆ บริษัทมาเปรียบเทียบกัน เพื่อจะได้ทราบว่าเงื่อนไขและข้อกำหนดของบริษัทไหนให้ประโยชน์มากกว่ากัน

นอกจากนี้ยังมีสิ่งที่คุณเอาประกันภัยจะต้องตระหนักไว้เสมออีกคือ การมีกรมธรรม์ประกันภัยที่มีเงื่อนไขที่ดีนั้นเป็นเรื่องหนึ่ง และการเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อมีเคลมเกิดขึ้นนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง เพราะการประเมินความเสียหายและการเจรจาต่อรองค่าเสียหายนั้นเป็นเรื่องสำคัญมาก จำเป็นต้องให้ผู้ที่มีความรู้ที่อยู่ในอาชีพนี้และมีประสบการณ์ทำหน้าที่แทน

## 3. การพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัย <sup>2</sup>

ปัจจุบันมีบริษัทที่ทำธุรกิจประกันวินาศภัยโดยตรงอย่างเดียว 55 บริษัท ดังนั้นในการพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัยก่อนตัดสินใจทำประกันภัยเป็นสิ่งจำเป็น ลักษณะบริษัทประกันภัยที่ควรเลือก ได้แก่

3.1 บริษัทประกันภัยที่มีผู้เอาประกันเลือกใช้บริการมากที่สุด

3.2 บริษัทที่มีผลิตภัณฑ์ตรงความต้องการของผู้เอาประกันภัยมากที่สุด

<sup>1</sup> กรมการประกันภัย : [www.doi.go.th](http://www.doi.go.th)

<sup>2</sup> Thailand Insurance ฉบับที่ 16 ธันวาคม 2543

- 3.3 บริษัทประกันภัยที่จ่ายค่าสินไหมทดแทนตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
- 3.4 บริษัทประกันภัยที่ให้บริการรวดเร็ว
- 3.5 บริษัทประกันภัยที่มีการให้ความรู้กับผู้เอาประกันภัย
- 3.6 บริษัทประกันภัยที่มีระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาแล้วมากที่สุด
- 3.7 บริษัทประกันภัยที่ให้ความสำคัญต่อบทบาทของนายหน้า
- 3.8 บริษัทประกันภัยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร

#### 4. คุณสมบัติที่ดีของตัวแทนขายประกันภัย<sup>3</sup>

ระบบตัวแทนขายมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจประกันภัย ตัวแทนที่มีประสิทธิภาพจะมีผลโดยตรงต่อขยายตลาดให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สินค้าประกันภัยเป็นสินค้าบริการซึ่งปรากฏในรูปของเงื่อนไขสัญญาที่มีความสลับซับซ้อน ตัวแทนขายต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขความคุ้มครองเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างละเอียดและถูกต้องเพื่อการเลือกใช้ความคุ้มครองได้เหมาะสมกับลักษณะภัยและระดับความเสี่ยงภัยของลูกค้าแต่ละราย และในขณะเดียวกันก็ต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อนำส่งให้บริษัทได้ใช้ประกอบการพิจารณารับประกันภัยต่อไป

ตัวแทนขายประกันจึงควรประกอบวิชาชีพของตนด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง และมีการพัฒนาศักยภาพของตนให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้ว เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยสามารถพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าสืบไป หลักการเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของตัวแทนขายที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอาจเป็นดังนี้

4.1 S = Sincerity (ความจริงใจ) ตัวแทนขายประกันควรต้องมีความจริงใจที่จะเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณค่าสอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากการซื้อประกันเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป ผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะไม่ศึกษารายละเอียดของเงื่อนไขสัญญาที่ปรากฏในกรมธรรม์ และไม่พยายามจะทำความเข้าใจด้วย จึงเป็นหน้าที่ของตัวแทนขายที่จะแสดงความจริงใจต่อลูกค้า ด้วยการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยขั้นพื้นฐานของลูกค้าเป้าหมาย และเสนอขายความคุ้มครองที่สอดคล้องกับสภาพภัยดังกล่าว โดยต้อง

<sup>3</sup> สุวรรณีย์ เดชวรชัย, 2544 : 63-68

พิจารณาถึงศักยภาพในการชำระเบีย้ประกันของลูกค้ำด้วยเพื่อมิให้ลูกค้ำต้องเสียประโยชน์หากไม่สามารถชำระเบีย้ประกันได้อย่างต่อเนื่องตลอดอายุสัญญา

4.2 M = Meaning (ความหมาย) บริษัทประกันภัยในปัจจุบันมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำเป็นให้แก่ตัวแทนขาย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ความรู้ด้านการประกันภัย ความรู้ด้านการขายและการให้บริการลูกค้ำ และระบบการทำงานของบริษัท ตัวแทนขายประกันต้องเข้าใจความหมายของการประกันภัยได้อย่างถูกต้องและลึกซึ้ง โดยเฉพาะความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย ความคุ้มครองในรูปแบบต่างๆ เงื่อนไขทั่วไปและข้อยกเว้นความรับผิดชอบของบริษัทประกันภัย รวมทั้งวิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่รวดเร็ว และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแนะนำลูกค้ำเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง การให้บริการที่สมบูรณแบบ ด้วยการติดตามดูแลลูกค้ำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่เพียงแค้เรียนรู้ถึงเทคนิคการขายสินค้า การเปิดและปิดการขายอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มิได้รู้จักตัวสินค้าและบริการอย่างใด

4.3 A = Application (การประยุกต์ใช้) เมื่อตัวแทนขายประกันมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าประกันภัยอย่างดีแล้ว ต้องรู้จักนำมาประยุกต์ใช้ในการเลือกขายสินค้าให้สอดคล้องกับสภาพภัยและความต้องการของลูกค้ำ รวมทั้งศักยภาพในการชำระเบีย้ประกันของลูกค้ำได้อย่างเหมาะสมตัวแทนขายต้องวิเคราะห์สภาพความเสี่ยงภัยขั้นพื้นฐาน ตามข้อมูลจริงที่ได้รับทราบเพื่อชี้แนะให้ลูกค้ำพิจารณาเลือกประเภทและระดับความคุ้มครองที่เหมาะสม และอาจต้องช่วยลูกค้ำที่มีข้อจำกัดทางด้านเศรษฐกิจพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องทุนประกันเพื่อความสามารถในการชำระเบีย้ประกันได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4.4 R = Realization (การตระหนัก) ตัวแทนขายประกันต้องตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้ำจะได้รับเป็นสำคัญ ต้องมีจิตสำนึกถึงการให้บริการที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดอายุสัญญาประกัน และตระหนักถึงความรับผิดชอบในการกระทำตนที่ได้ปฏิบัติต่อลูกค้ำ

4.5 T = Timing (การเลือกจังหวะเวลา) ตัวแทนขายประกันต้องเข้าใจให้ถูกต้องว่าจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้ำนั้น มิใช่เวลาที่ชักชวนให้ลูกค้ำซื้อประกันได้สำเร็จ หากแต่เป็นช่วงเวลาทีลูกค้ำได้รับความพอใจจากการให้บริการ ในเรื่องของการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ดังนั้นตัวแทนขายจึงต้องแสดงความจริงใจ ความรับผิดชอบ และการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้ำ ด้วยการจัดการเรื่องการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้รวดเร็วและยุติธรรม

## 5. แนวนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย<sup>4</sup>

แนวนโยบายของรัฐบาลชุดปัจจุบันในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัยที่ให้กับกรรมการประกันภัย สมาคมประกันวินาศภัยและสมาคมประกันชีวิตไทย เพื่อร่วมกันผลักดันให้ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยมีการพัฒนายิ่งขึ้น มี 5 ประการประกอบด้วย

5.1 บริษัทประกันภัยต้องมีฐานะมั่นคงและสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งจะทำให้บริษัทเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยมีกรรมการประกันภัยเป็นผู้กำกับดูแลตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ติดตามตักเตือนให้บริษัทปรับปรุงแก้ไขฐานะการเงิน และสภาพคล่องให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีการดำรงเงินกองทุนครบถ้วนตามกฎหมาย มีการดำรงสภาพคล่องเต็ม 100%

5.2 มีมาตรฐานการให้บริการค่าสินไหมทดแทนที่ดีที่สุดที่ให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน เพื่อสร้างการยอมรับและยกระดับความเชื่อถือของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัย

5.3 มีการประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนผ่านสื่อต่างๆ และจัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ทันสมัย

5.4 มีการจัดลำดับความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพการให้บริการ จะผลักดันให้มีการจัดลำดับ หรือระบบการให้เรตติ้ง แก่บริษัทที่เข้าเกณฑ์มาตรฐานทั้งในเชิงความมั่นคงทางการเงิน และคุณภาพที่ดีในการให้บริการ

5.5 มีการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรในธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมอบให้สมาคมประกันวินาศภัย สมาคมประกันชีวิต สถาบันประกันภัยไทย และกรรมการประกันภัย กำหนดมาตรการในการพัฒนา เช่น การกำหนด “Code of Conduct of Agent” ขึ้นบังคับใช้เพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษาของตัวแทนรุ่นใหม่ มีการอบรมทบทวนความรู้แก่ตัวแทนทุกระยะ 5 ปี มีการขจัดตัวแทนที่ไม่ดีออกจากธุรกิจประกันภัย รวมทั้งให้มีมาตรการติดตามลงโทษทางอาญาแก่ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ทุจริตทางการเงิน

ขณะนี้กระทรวงพาณิชย์ได้ติดตามผลักดันการแก้ไขกฎหมาย 3 ฉบับ คือ พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย และพ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2535 ให้สำเร็จโดยเร็ว เพื่อให้กฎหมายมีความทันสมัยเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้ และการคุ้มครองประชาชน อีกทั้งกระทรวงพาณิชย์ยังกำหนดให้มีมาตรการที่สำคัญเพื่อเป็นการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นของบริษัทประกันภัยให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อให้เกิด “Cost Efficiency” ด้วย ประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญ 2 ประการคือ

<sup>4</sup> สุวรรณ วลัยเสถียร, 2544: 24-25

1. การลดภาระต้นทุนในการออกกรรมธรรม์/การต่ออายุสัญญาประกันภัย โดยอนุญาตให้บริษัทไม่ต้องออกกรรมธรรม์ใหม่ให้ผู้เอาประกันภัยในกรณีที่เป็นการต่ออายุสัญญา สำหรับกรรมธรรม์มาตรฐานของการประกันวินาศภัย 18 ประเภท ซึ่งเนื้อหาของกรรมธรรม์จะเหมือนกันในทุกบริษัท ทั้งนี้ โดยให้นายทะเบียนหรืออธิบดีกรมการประกันภัยให้ความเห็นชอบใบต่ออายุสัญญาที่ให้มีผลคุ้มครองตามเงื่อนไขที่ปรากฏในกรรมธรรม์เดิมนั้น ๆ

2. การลดภาระต้นทุนของบริษัทประกันภัยในการจัดเก็บเอกสาร เช่น สมุดทะเบียน และการส่งรายงานให้กรมการประกันภัย โดยได้แก้ไขกฎหมายลดระยะเวลาในการจัดเก็บลดลงจากเดิม 10 ปี เหลือ 5 ปี และให้ส่งข้อมูลบางประเภทให้กรมการประกันภัยในรูปแบบ Diskette ได้เป็นต้น

## 6. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 6.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งเป็นที่ยอมรับสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ในแง่ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และในแง่ความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในแง่ของความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้หลายราย ดังนี้

Wolman (1973: 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ตามความต้องการ หรือตอบสนองแรงจูงใจ

Smith (1981: 114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจจากการรับบริการ เป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานประเมินได้ว่าผลงานนั้นมีมาตรฐานเพียงใด

Willard and Teece (1983: 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนอาจพอใจ เนื่องจากผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

McCormick and Tiffin (1984: 298) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคคลอื่น แล้วได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม

Patterson (1993: 49) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ



Millet (1954: 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะผู้ปวยนั้นจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

กิตติมา ปรีดีติลล (2529: 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม

จรัส โพธิ์จันทร์ (2531: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก เป็นกลางหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่องาน กล่าวคือ หากโน้มเอียงไปในทางบวกในทางปฏิบัติงานจะส่งผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดี แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติงานจะต้องปรับปรุงพัฒนา

ยุคล ทองตัน (2533: 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดี ความสุขของบุคคลที่เกิดจากได้รับบริการที่จะส่งผลดีต่องาน ส่วนความไม่พอใจนั้นจะมีผลตรงกันข้าม

มาลินี เศรษฐ์โชติศักดิ์ (2534: 28) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

สมยศ นาวิการ (2534: 39) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงาน การให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

พิน คงพูล (2535: 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีต่องานที่บุคคลได้รับบริการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลหรือองค์กร และเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมมานี้ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

## 6.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Need) ได้อธิบายว่า ทำไมคนเราจึงถูกผลักดันโดยความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการในปัจจัย 4 ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษย์ให้มีชีวิตรอด ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยที่มนุษย์ทุกคนต้องการได้มาครอบครอง

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยปราศจากความกลัว ความเจ็บปวด ความไม่สะดวกสบาย มนุษย์ไม่ได้มีเฉพาะความต้องการพื้นฐานในปัจจัย 4 เท่านั้น จึงจะมีชีวิตรอด แต่มนุษย์ยังมีความต้องการที่มากไปกว่านั้น ในการที่จะมีชีวิตรอดอยู่ด้วยความปลอดภัยและมีความมั่นคงในชีวิต

3. ความต้องการด้านความรัก (Belonging and Love Needs) คือความต้องการของมนุษย์ที่อยากจะเป็นที่ยอมรับ ได้รับความรัก ความพึงพอใจจากผู้อื่น การบริโภคสินค้าหลายๆชนิด เช่น การเลือกซื้อที่อยู่อาศัย ก็เพื่อให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของสังคม

4. ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้ได้รับการยกย่อง มนุษย์ทุกคนต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและการเป็นผู้ที่ผู้อื่นระลึกถึง

5. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Self Actualization) มาถึงจุดหนึ่งมนุษย์จะไม่สนใจว่าคนอื่นจะมองตัวเองอย่างไร จะเริ่มรักตัวเองและมองหาสิ่งที่จะสร้างความภูมิใจให้กับตัวเอง

มนุษย์ทุกคนมีความทะเยอทะยาน ปราบปรามอะไรบางอย่างอยู่ในตัวเองเสมอ และบ่อยครั้งที่ความปรารถนาของมนุษย์ตอบสนองได้ด้วยวัตถุ จึงอาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ได้มาด้วยการมีวัตถุตอบสนอง

การแบ่งลำดับความต้องการของ Maslow ยังกล่าวด้วยว่า เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ความต้องการขั้นพื้นฐานก็จะลดความสำคัญลงและ

มุ่งความสำคัญให้กับความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไป แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานจะหมดไป มนุษย์ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า มนุษย์จะไม่ต้องการอาหาร หรือเสื้อผ้า เพื่อปกปิดร่างกายอีกต่อไปแล้ว หากพฤติกรรมที่ปรากฏออกมา คือ ผู้บริโภคยังคงต้องการอาหาร ชื้อเสื้อผ้าอยู่ และโดยเฉพาะที่อยู่อาศัยที่เป็นยอดปรารถนาของทุกคน ซึ่งจะได้รับการพิถีพิถันเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุความพอใจในเรื่องชื่อเสียงเกียรติยศด้วย

## 7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์นั้น ได้มีผู้ทำการวิจัยไว้ดังนี้

ธีระ อยู่ในธรรม (2532: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันวินาศภัย โดยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ประกันภัยในสัญญาประกันวินาศภัยอันเป็นสัญญาเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน พบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยได้เสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาหลักกฎหมายเกี่ยวกับหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในสัญญาประกันวินาศภัยอย่างละเอียด เพื่อวิเคราะห์ตัวกฎหมายและคำพิพากษาศาลฎีกาของไทยเปรียบเทียบกับหลักกฎหมายและการตีความของศาลอังกฤษ และสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้รับการยอมรับกันทั่วไปว่าเป็นผู้วางหลักการขั้นพื้นฐานของกฎหมายประกันภัยไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อพิพาทที่เกิดขึ้นให้เป็นธรรมแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะทำให้การประกันภัยเป็นไปตามหลักการที่อำนวยความสะดวกแก่สังคมโดยส่วนรวม คือ ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ตามความเสียหายที่แท้จริง นอกจากนี้ยังจะทำให้สถาบันประกันภัยเป็นที่เชื่อถือของประชาชน และมีผลเป็นการพัฒนาสถาบันการเงินที่สำคัญอย่างหนึ่งของประเทศอีกด้วย

พนิต เข็มทอง และคณะ (2534) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจเปรียบเทียบ (Comparative Research) เกี่ยวกับเรื่อง “ทัศนคติของผู้ขอประกันภัยรถยนต์และอัตราเบี้ยประกัน” โดยศึกษาถึง

1. รายละเอียดของการประกันภัยรถยนต์ สภาพทั่วไปของยานพาหนะ และเจ้าของยานพาหนะที่ทำการศึกษา
2. ทัศนคติของเจ้าของยานพาหนะที่มีต่อการประกันภัยรถยนต์และอัตราเบี้ยประกันภัย
3. ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเอาประกันภัยรถยนต์
4. แนวทางการขยายตลาดการประกันภัยรถยนต์เพื่อส่งเสริมการประกันภัยรถยนต์ให้เป็นที่นิยมกว้างขวางยิ่งขึ้น

สำหรับวิธีการศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Quota Sampling จากประชากรในเขต 10 จังหวัด ที่มีประมาณการใช้รถยนต์ในจำนวนค่อนข้างสูงได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ นครสวรรค์ นครราชสีมา อุบลราชธานี สงขลา สุราษฎร์ธานี ชลบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,600 ราย ผลของการวิจัยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวม 1,060 ชุด จาก 10 จังหวัด โดยทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการประกันภัยรถยนต์และต่อบริษัทประกันภัยมีค่าทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เป็นกลาง ยกเว้นทัศนคติต่อพนักงานบริษัทประกันภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าทัศนคติอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ดี และประมาณ 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเข้าใจว่า บริษัทประกันภัยรถยนต์ทุกแห่งคิดอัตราเบี้ยประกันภัยเท่ากัน ในวงเงินเอาประกันภัยเท่ากัน และเป็นอัตราที่เหมาะสมดีแล้ว แต่ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 50 มีความเห็นว่าอัตราเบี้ยประกันภัยแพงไป นอกจากนี้ปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเอาประกันภัยหรือไม่เอาประกันภัย คือ ปัจจัยด้านรายได้ ผู้ขับขี่ ระยะเวลาใช้รถ รุ่นปีรถ ปีที่ครอบครองรถ และขอบเขตของการใช้รถ

สีบตระกูล สุนทรธรรม (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประกันภัยรถยนต์” โดยที่วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงโครงสร้าง และการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัย ประเภทรถยนต์ภายในประเทศไทย อีกทั้งปัญหาของธุรกิจการประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research) โดยการศึกษาปัญหาด้วยข้อมูล ซึ่งผลของการวิจัยสรุปออกมาว่าประชาชนไม่นิยมการประกันวินาศภัยประเภทรถยนต์เท่าที่ควร เนื่องจากสาเหตุดังนี้

1. ขาดความเข้าใจในหลักการและคุณประโยชน์ของการประกันภัย
2. บุคลากรประกันภัยโดยเฉพาะตัวแทนนายหน้าหาประกันขาดความรับผิดชอบ

และขาดจรรยาบรรณ

3. ไม่ต้องการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว

ขวัญใจ วัฒนธรรม (2536) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจการประกันภัยรถยนต์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา และทัศนคติของผู้ใช้รถยนต์ที่มีต่อการประกันภัยรถยนต์ และนอกจากทัศนคติแล้วยังมีปัจจัยอื่นอีกหรือไม่ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาธุรกิจประกันรถยนต์ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นนิสิตศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 132 คน ผลของการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ทำประกันของผู้ใช้รถยนต์ ส่วนใหญ่มี 2 ประเภท คือ ความไม่เชื่อถือศรัทธาในพนักงาน/บริษัทประกันภัย และเบี้ยประกันภัยมีอัตราแพงเกินไป ทั้งนี้ สรุปสาเหตุได้ 3 ประการ

1. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจประกันภัยรถยนต์
2. ประชาชนขาดความเชื่อถือศรัทธาการดำเนินงานของบริษัท และบุคลากรประกันภัย
3. ข้อกำหนดและเงื่อนไขบางประการของสำนักงานประกันภัยไม่เอื้ออำนวยให้ประชาชนทำประกันภัย

พวงเพ็ญ จิวพันธ์ (2538) ได้ศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิตและวินาศภัยในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิตและวินาศภัยในประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลแบบทฤษฎีภูมิระหว่างปี พ.ศ. 2518 – 2537 โดยศึกษาด้วยวิธีการสร้างแบบจำลองทั้งของการประกันชีวิต และการประกันวินาศภัยแต่ละประเภท ซึ่งในส่วนของแบบจำลองของจำนวนกรมธรรม์รถยนต์ ซึ่งมีสูตรของแบบจำลองที่ประกอบไปด้วยจำนวนกรมธรรม์รถยนต์เมื่อปีที่แล้ว (ราย) จำนวนค่าสินไหมทดแทนรถยนต์เมื่อปีที่แล้ว (ล้านบาท) ปริมาณการจดทะเบียนรถยนต์ (คัน) ค่าคงที่ สัมประสิทธิ์ของสมการที่จะประมาณการ และค่าความคลาดเคลื่อน สำหรับผลจากการวิเคราะห์แบบจำลองจากจำนวนกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ระหว่างปี พ.ศ. 2518 – 2537 ซึ่งเป็นตัวแปรตาม กับตัวแปรอิสระอีก 3 ตัว คือ จำนวนกรมธรรม์ปีที่แล้ว จำนวนค่าสินไหมทดแทนปีที่แล้ว และปริมาณการจดทะเบียนรถยนต์ ปรากฏว่าจำนวนกรมธรรม์ประกันรถยนต์ มีความสัมพันธ์กับกรมธรรม์รถยนต์ปีที่แล้ว จำนวนค่าสินไหมทดแทนประกันรถยนต์ปีที่แล้ว และปริมาณการจดทะเบียนรถยนต์

วรวิมล ทิพย์อารักษ์วงศ์ (2539: 112-115) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และตัวแทนบริษัท พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีต้องการให้ตัวแทนประกันชีวิตมีคุณสมบัติที่ดี โดยเรียงจากคุณสมบัติที่ผู้บริโภคต้องการมากไปน้อย คือเป็นผู้รักษาผลประโยชน์ผู้บริโภค มีความซื่อสัตย์ บริการดี ติดต่อบริโภคสม่ำเสมอ อายุมากกว่า 30 ปี พูดเก่ง การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และเคยมีอาชีพที่น่านับถือมาก่อน

เพ็ญพิมล สวัสดิ์สละ (2540) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ฝ่ายขายได้ปฏิบัติโดยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาการส่งเสริมการขาย และการบริการหลังการขายโดยติดตามเบี้ยประกันกับลูกค้าก่อนและหลังการขาย การดูแลผลประโยชน์ลูกค้าทั้งค่าประกันชีวิต ค่าอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล และการแจ้งข่าวสาร

สัมพันธ์ ลิ้มสมเกียรติ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยและทัศนคติในการทำประกันภัยรถยนต์ในส่วนบุคคลของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่

บุคคลเลือกที่จะทำประกันภัยรถยนต์คือ ต้องการได้รับความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ปัจจุบันที่บุคคลเลือกบริษัทประกันคือ คำแนะนำจากเพื่อนและญาติทัศนคติของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ไม่พบว่า มีทัศนคติไม่ดี การศึกษาพบว่าทัศนคติที่ดีในหัวข้อการลดความกังวลใจในการขับขี่ยานยนต์ การลดความรับผิดชอบของตนเองจากความเสียหายที่เกิดขึ้น และการประกันภัยรถยนต์ไม่ถือว่าเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง สรุปโดยรวมคือ บุคลากรเห็นประโยชน์ของการทำประกันภัยว่าสามารถคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนหัวข้อที่มีทัศนคติปานกลางและมีคะแนนต่ำ ควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงคือ การใช้คำพูดของพนักงานที่ควรพูดให้ชัดเจนเข้าใจง่าย และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

เนาวรัตน์ พวงแก้ว (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันกับประเภทประกันภัยรถยนต์ในส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผู้เอาประกันภัยรถยนต์เป็นเพศหญิง และเพศชาย ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน และอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปีมากที่สุด อาชีพพนักงาน/บริษัทเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท และเลือกทำประกันภัยชั้น 1 มากที่สุด
2. ผู้เอาประกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำประกันภัยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท ความสะดวกในการเรียกใช้บริการและด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความคุ้มค่า ราคา
3. ผู้เอาประกันมีการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในการทำประกันภัย และสมรรถภาพของพนักงาน

พรเพ็ญ ตั้งติสานนท์ (2542) ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการทำประกันชีวิต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือนและความถี่ของการเดินทางไกล มีความสัมพันธ์กับการทำประกัน และเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันชีวิตนั้นมีความสัมพันธ์กับอายุ สถานะ และรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตพอสมควร โดยคิดว่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายไปคุ้มกับความคุ้มครองที่ได้รับร้อยละ 81.7 ทั้ง ๆ ที่ไม่เคยใช้บริการใด ๆ จากบริษัทเลย ร้อยละ 47.9 และผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตที่มีความมั่นคงของบริษัทถึงร้อยละ 40.8 ตัวแทนซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับลูกค้า และมีหน้าที่ในการให้บริการและข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ไม่มาให้บริการเลยถึงร้อยละ 25.4 และผู้บริโภคต้องการให้บริษัทปรับปรุงในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสาร

ร้อยละ 43.7 จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า บริษัทประกันชีวิตควรเน้นที่คุณภาพของตัวแทน ซึ่งเป็นช่องทางการจำหน่ายและการให้บริการของบริษัทที่สำคัญ โดยควรเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณ ให้การฝึกอบรม รวมทั้งมีการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการขายและการให้บริการอย่างมีคุณภาพมากขึ้น

สันติ เจริญไชย (2544) ได้ศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี พบว่า ผู้เอาประกันภัยมีความคาดหวังจากการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์โดยรวม และราย 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง แต่ได้รับบริการดังกล่าวโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านความเชื่อถือได้ ได้รับบริการอยู่ในระดับสูง ผู้เอาประกันภัยที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ มีความคาดหวังและการได้รับบริการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เอาประกันภัยที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทการประกันภัยมีความคาดหวังในบริการด้านความเชื่อถือได้แตกต่างกัน และได้รับการบริการจริงโดยรวมด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน แต่ผู้เอาประกันภัยที่มีรายได้ต่างกันได้รับการบริการจริงโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และผู้เอาประกันภัยมีความคาดหวังจากการได้รับบริการสูงกว่าการได้รับบริการจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกเหนือจากงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ยังมีเอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่อง กรณีตัวอย่างการบริหารบริษัทประกันภัยให้ประสบความสำเร็จ (2540) โดยสุรินทร์ ต้นติสุวรรณากุล รองประธานและประธานกรรมการบริหาร สถาบันประกันภัยไทย ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการประกันภัยรถยนต์ไว้ว่า บริษัทประกันวินาศภัยส่วนมากหันมารับประกันภัยรถยนต์เนื่องจากมีการเติบโตมาก และบริษัทสามารถที่จะนำเงินเบี้ยประกันดังกล่าวมาลงทุนเพื่อหาผลประโยชน์ได้มากขึ้น แต่บริษัทที่ได้รับประกันภัยรถยนต์ไม่ใช่จะมีกำไรทุกบริษัท ดังนั้นจึงจะต้องมีการควบคุมที่ดีเพื่อที่จะได้ไม่ขาดทุน และยังสามารถรักษาฐานลูกค้าและสัดส่วนทางการตลาดเอาไว้ได้ซึ่งการรับประกันภัยในแต่ละบริษัทที่ถูกต้องคือ ต้องมีการรับประกันภัยทุกชนิดที่เฉลี่ยกันไป โดยการรับประกันภัยรถยนต์ควรจะมีสัดส่วนในการรับประกัน 25 - 40% ของการรับประกันภัยทุกชนิดในแต่ละบริษัท

Alberecht and Zamke (1985 อ้างใน วราพร หาญคณะเศรษฐ 2533) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนแรกของการปฏิบัติในการตรวจสอบบริการ (Services) ว่าเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Users Satisfaction) ที่มาใช้บริการ ความพึงพอใจต่อบริการจะบอกให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และให้ความกระจ่างถึง ความคิดเห็น (Opinions) เกี่ยวกับระดับ

ของบริการที่ให้ไป นับเป็นข้อมูลที่สำคัญและมีความหมายต่อการให้บริการการจัดการเกี่ยวกับการบริการ (Service Management) เป็นอย่างมาก เพราะจะเป็นปัจจัยพื้นฐานของกระบวนการปฏิบัติ เพื่อดำรงรักษาบริการให้มีคุณภาพ เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

Outreville (1992: 954-969) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายรับจากเบี้ยประกันกับระดับการพัฒนาทางการเงิน และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจากประเทศกำลังพัฒนาจำนวน 80 ประเทศ เป็นข้อมูลสถิติระหว่างปี ค.ศ. 1983-1986 โดยวัดเบี้ยประกันรวมรายรับเบี้ยประกันสุทธิ เงินจ่ายตามกรมธรรม์ และส่วนแบ่งตลาดประกันภัยแต่ละประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจประกันภัยทั้งระบบ พบว่า โครงสร้างของธุรกิจประกันภัยเกือบทั้งหมด ธุรกิจประกันภัยดำเนินงานโดยเอกชน และมีการควบคุมจากรัฐบาล เมื่อพิจารณาเบี้ยประกันภัยเปรียบเทียบกับผลผลิตรวมของชาติ พบว่า ประเทศในแถบอเมริกากลาง และประเทศในแถบแคริบเบียน จะอยู่ในสัดส่วนที่สูงคือ มีค่าเฉลี่ย จะสูงกว่าร้อยละ 2.0 รองลงมา คือ ประเทศในแถบอเมริกาใต้ ทวีปแอฟริกาเหนือ และประเทศในแถบเอเชียตะวันตก ค่าเฉลี่ยประมาณร้อยละ 1.0-1.9 ส่วนประเทศในแถบเอเชียและแปซิฟิก โดยมากจะอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 0.5

Trupin (1994: 302-304) ได้ศึกษาเงื่อนไขที่ต้องการจากการทำประกันภัยในประเทศแคนาดา พบว่า ผู้ที่สนใจมีเงื่อนไขในการทำประกันภัยสูงสุด 3 ประการคือ

1. มีการประกันภัยที่ครอบคลุมเพียงพอตามประเภทกรมธรรม์
2. บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงด้านเงินทุน
3. ราคาของกรมธรรม์ต้องคุ้มค่าและยุติธรรม

Stewart (1995: 111-113) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์และบ้านเพิ่มมากขึ้นจากปี ค.ศ. 1991 คือ จากร้อยละ 33 เพิ่มเป็นร้อยละ 45 ในปี ค.ศ. 1994 ทั้งนี้เพราะบริษัทประกันภัยมีการปรับปรุงภาพลักษณ์หลายอย่างคือ

1. บริษัทจัดหาสถานที่ในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น
2. บริษัทมีการปรับปรุงบริการให้ลูกค้าติดต่อได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
3. บริษัทคงราคาเบี้ยประกันให้นานไว้หรือมีแนวโน้มลดลงในกรมธรรม์บางประเภท

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาสรุปรวบรวมและแสดงออกมาในรูปแบบกรอบแนวความคิดในการศึกษา เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือและแนวทางในการวิจัยสำหรับการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยของวิทยานิพนธ์นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการศึกษาและวิเคราะห์ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงพัฒนาธุรกิจของตนให้มีความสอดคล้องและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้เอา ประกันภัย โดยมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขต กรุงเทพมหานคร ประมาณ 526,000 ราย (คำนวณจากผลการรับประกันภัยรถยนต์โดยข้อบังคับ แห่งกฎหมาย จำแนกตามจังหวัด ปี 2545 ซึ่งมีจำนวนกรมธรรม์ของจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,854,703 ราย คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 25.91% ของทั้งประเทศ) จากจำนวนผู้เอาประกันภัย ทั้งประเทศ 2,033,508 ราย (กองนโยบาย และระบบสารสนเทศ กรมการประกันภัย 2544) โดยการแบ่งประชากรออกเป็น 7 กลุ่ม ตามสัดส่วนจำนวนกรมธรรม์ที่ 25,000 ราย และเบี้ยประกันภัย รับโดยตรง 250,000,000 บาท หรือสูงกว่าอย่างใดอย่างหนึ่งของบริษัทประกันวินาศภัย โดยกลุ่มแรก เป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด กลุ่มที่สองเป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่สามเป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด กลุ่มที่สี่เป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่ห้าเป็นผู้ที่ทำ ประกันภัยกับบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่หกเป็นผู้ที่ทำประกันภัยกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และกลุ่มที่เจ็ดเป็นผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัยอื่น

ตารางที่ 3.1 ประมาณการประชากรที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มที่	บริษัทประกันภัย	การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ				
		จำนวนผู้ทำประกันภัยทั้งหมด			เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	
		จำนวนประชากร			(หน่วย : พันบาท)	
		ทั่วประเทศ <sup>1</sup>	กรุงเทพฯ	ร้อยละ	ทั่วประเทศ	กรุงเทพฯ
1	วิริยะประกันภัย	348,982	90,300	17.2	5,236,210	1,356,700
2	สินมั่นคงประกันภัย	142,620	36,800	7.0	1,594,475	413,100
3	สัมพันธ์ประกันภัย	129,850	33,500	6.4	1,130,661	292,900
4	กรุงเทพประกันภัย	119,821	31,000	5.9	1,906,778	494,000
5	ประกันคุ้มภัย	110,002	28,400	5.4	1,516,868	393,000
6	ทิพยประกันภัย	106,191	27,500	5.2	973,753	252,300
7	อื่น ๆ	1,076,042	278,500	52.9	11,124,427	2,882,400
	รวม	2,033,508	526,000	100.0	23,483,172	6,084,400

## 1.2 ขนาดตัวอย่าง

ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้จากสูตรตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ซึ่งคำนวณหาได้ดังนี้

<sup>1</sup> กองนโยบาย และระบบสารสนเทศ กรมการประกันภัย 2544

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

เมื่อ	$n =$	จำนวนตัวอย่าง
	$N =$	จำนวนประชากร
	$e =$	ค่าคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่าง } n &= \frac{526,000}{1 + 526,000(0.05)^2} \\ &= \underline{400 \text{ ราย}} \end{aligned}$$

### 1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จำนวน 400 ราย จากจำนวนประชากรของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ประมาณ 526,000 ราย โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิ 7 กลุ่ม ตามสัดส่วน จำนวน กรมธรรม์ที่ 25,000 ราย และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง 250,000,000 บาท หรือสูงกว่าของบริษัท ประกันวินาศภัย จากนั้นจึงทำการสุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ซึ่งได้มีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนกับจำนวนประชากรที่มีอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การเลือกจำนวนตัวอย่างของผู้ทำประกันภัยในแต่ละกลุ่ม

กลุ่มที่	บริษัทประกันภัย	จำนวนตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์	
		ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
1	วิริยะประกันภัย	17.2	69 ราย
2	สินมั่นคงประกันภัย	7.0	28 ราย
3	สัมพันธ์ประกันภัย	6.4	25 ราย
4	กรุงเทพประกันภัย	5.9	24 ราย
5	ประกันคุ้มภัย	5.4	22 ราย
6	ทิพยประกันภัย	5.2	21 ราย
7	อื่น ๆ	52.9	211 ราย
	รวม	100.0	400 ราย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยนั้นจะใช้แบบสอบถาม โดยจะวางแผนคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบความคิดของการวิจัย ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

### ลักษณะของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จะเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จะเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ ประเภทและรายละเอียดของรถยนต์ที่ทำประกัน สาเหตุของการทำประกันภัย แหล่งที่ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัย ช่องทางในการติดต่อ และเหตุผลในการเลือกช่องทางในการติดต่อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย จะเป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นการจัดอันดับความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละหัวข้อ มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 คือ ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 คือ ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 คือ ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เป็นการถามความคิดเห็นในลักษณะอิสระ ข้อถามเป็นแบบปลายเปิด

ในส่วนของรูปแบบของคำถามนั้นจะมีทั้งที่เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ คำถามแบบเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น และคำถามแสดงความคิดเห็น และมีมาตรวัดแต่ละตัวสามารถใช้แปลผลทางสถิติได้ต่างกัน

### **การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ**

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารโดยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุม ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของภาษา
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 50 คน แล้วนำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสม
7. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการปฏิบัติเพื่อเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสำรวจแบบเผชิญหน้า โดยจัดเตรียมคณะทำงานภาคสนามประมาณ 20 คน เพื่อให้เป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ที่อยู่ตามอาคารสำนักงาน และบ้านพักอาศัย โดยก่อนที่คณะทำงานจะออกไปแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการซักซ้อมความเข้าใจและเงื่อนไขในการใช้แบบสอบถาม อีกทั้งได้มีการแจ้งกำหนดเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลให้คณะทำงานเข้าใจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2545 – 31 สิงหาคม 2545 ในส่วนของการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่ม และได้กำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะทำการสำรวจทั้งสิ้น 400 ราย

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะมีการนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Window) โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังขั้นตอนต่อไปนี้

#### 4.1 การลงรหัสข้อมูล

เป็นการแปลงข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามให้อยู่ในรูปข้อมูลที่เป็นตัวเลข โดยนำมาลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติต่อไป

#### 4.2 การจัดกลุ่มข้อมูล

เป็นการปรับเปลี่ยนค่าข้อมูลของตัวแปรบางตัว เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลของตัวแปรออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามที่ต้องการ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูล

#### 4.2.1 การเลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) *สถิติเชิงพรรณนา* เป็นการนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ในรูปของตาราง แผนภูมิ โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และค่าความถี่ เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและระดับรายได้ และพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ซึ่งการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไปและพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม และ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม

2) *สถิติเชิงอนุมาน* เป็นการทดสอบสมมติฐาน ของความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย โดยกำหนดระดับ นัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ถ้าทดสอบพบค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการนัยสำคัญ (Least Significant Difference - LSD)

ในการกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการตีความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัดด้วยวิธี การวัดแบบ Rating Scale ผู้วิจัยจะทำการแบ่งเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

##### เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### 5. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการวัดความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในแบบสอบถามตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย ได้ผลดังนี้

คำถามเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย จำนวน 29 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.96

1. ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันภัย จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.61
2. ความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89
3. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80
4. ความพึงพอใจด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84
5. ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง จำนวน 2 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75
6. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86
7. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91
8. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของคู่ช่อม จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90
9. ความพึงพอใจด้านนโยบายด้านการเงิน จำนวน 4 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย : ศึกษาเฉพาะกรณีการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทราบถึงลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทการประกันภัย เหตุผลและช่องทางในการทำประกันภัย โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	201	50.2
หญิง	199	49.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	76	19.0
31-40 ปี	202	50.5
41-50 ปี	105	26.3
มากกว่า 50 ปี	17	4.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	173	43.3
สมรส	215	53.8
หม้าย / หย่าร้าง	12	3.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	53	13.3
อนุปริญญา	44	11.0
ปริญญาตรี	211	52.8
สูงกว่าปริญญาตรี	92	23.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	125	31.3
เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	24	6.0
พนักงานบริษัทเอกชน	242	60.5
วิชาชีพอิสระ	9	2.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	142	36.0
20,001 – 40,000 บาท	168	42.5
40,001 – 60,000 บาท	43	10.9
60,001 – 80,000	21	5.3
80,001 – 100,000 บาท	10	2.5
สูงกว่า 100,000 บาท	11	2.8
<b>รวม</b>	<b>395</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 50.2 และ 49.8 ตามลำดับ มีอายุ 31- 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 50.5 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี ร้อยละ 26.3 และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 4.3 เป็นผู้ที่มีสมรสแล้วมากที่สุด ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือผู้ที่เป็นโสด ร้อยละ 43.3 และกลุ่มที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 3.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 52.8 รองลงมาคือผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.0 และผู้ที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 11.0 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.3 และวิชาชีพอิสระมีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.3 และเป็นผู้มีรายได้ 20,001-40,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือผู้มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 ร้อยละ 36.0 และผู้มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.5

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

### 2.1 ประเภทการทำประกันภัย

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ประเภทการทำประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ประเภท 1	269	67.3
ประเภท 2	9	2.3
ประเภท 3	122	30.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ประเภทที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 67.3 รองลงมาคือประเภท 3 ร้อยละ 30.5 และประเภท 2 มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 2.3

### 2.2 ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัย

ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	319	79.8
รถกระบะ	74	18.5
อื่น ๆ	7	1.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยเป็นรถเก๋งมากที่สุด ร้อยละ 79.8 รองลงมาคือรถกระบะ ร้อยละ 18.5 และรถชนิดอื่น ๆ มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.8

### 2.3 เหตุผลที่ทำให้ประกันภัย

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ทำให้ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

เหตุผลที่ทำให้ประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ	30	7.5
ต้องการบริการจากบริษัทประกันภัย	163	41.0
ต้องการความคุ้มครองที่มากขึ้นกว่าการทำ พ.ร.บ.	204	51.2
ประกันภัยเพียงอย่างเดียว		
อื่น ๆ	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพราะต้องการความคุ้มครองที่มากขึ้นกว่าการทำ พ.ร.บ. ประกันภัยเพียงอย่างเดียว มากที่สุด ร้อยละ 51.2 รองลงมาคือทำเพราะต้องการบริการจากบริษัทประกันภัย ร้อยละ 41.0 ทำเพราะถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ ร้อยละ 7.5 และเหตุผลอื่น ๆ มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.3

### 2.4 แหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

แหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	18	4.5
วิทยุ	1	0.3
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร	38	9.6
ใบปลิว	2	0.5
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย	304	76.6
อื่น ๆ	34	8.6
<b>รวม</b>	<b>397</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทราบถึงประโยชน์ของการทำประกันภัยภาคสมัครใจ จากตัวแทน / นายหน้าประกันภัย มากที่สุด ร้อยละ 76.6 รองลงมาจากหนังสือพิมพ์/นิตยสาร ร้อยละ 9.6 และจากวิทยุมีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.3

## 2.5 ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง	110	27.5
บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์	87	21.8
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย	203	50.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะติดต่อตัวแทน / นายหน้าประกันภัย มากที่สุด ร้อยละ 50.8 รองลงมาจะติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง ร้อยละ 27.5 และติดต่อผ่านบริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 21.8

## 2.6 เหตุผลที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

เหตุผลที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
บริการดี ติดต่อสสะดวก	243	61.1
มีความมั่นคงเชื่อถือได้	63	15.8
ได้รับส่วนลดค่าคอมมิชชั่น	90	22.6
อื่นๆ	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>398</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย เนื่องจากบริการดี ติดต่อสะดวก มากที่สุด ร้อยละ 61.1 รองลงมาเพราะได้รับส่วนลดค่าคอมมิชชั่น ร้อยละ 22.6 มีความมั่นคงเชื่อถือได้ ร้อยละ 15.8 และอื่น ๆ มีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 0.5

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย

#### 3.1 ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันภัย

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจด้านบริษัทประกันภัย

บริษัทประกันภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย	3.93	0.73	มาก
มีสภาพคล่องทางการเงิน	3.79	0.70	มาก
มีการบริหารงานร่วมกับบริษัทต่างชาติ	3.04	0.86	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบริษัทประกันภัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยความพึงพอใจในเรื่อง ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยมีค่าเฉลี่ย 3.93 มากที่สุด รองลงมาคือมีสภาพคล่องทางการเงินมีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีการบริหารงานร่วมกับบริษัทต่างชาติมีค่าเฉลี่ย 3.04 น้อยที่สุด

#### 3.2 ความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี	3.78	0.77	มาก
มีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย	3.96	0.89	มาก
ถือประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก	3.84	0.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้า ประกันภัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยพบว่าความพึงพอใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยมีค่าเฉลี่ย 3.96 มากที่สุด รองลงมาคือถือประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 3.87 และมีความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.78 น้อยที่สุด

### 3.3 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้เอาประกันภัย	3.30	0.92	ปานกลาง
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	3.05	0.88	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยพบว่าความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้เอาประกันภัยมีค่าเฉลี่ย 3.30 มากที่สุด และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 3.05 น้อยที่สุด

### 3.4 ความพึงพอใจด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย

อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ค่าเบี้ยประกันภัยสอดคล้องกับความคุ้มครอง	3.63	0.86	มาก
กรมธรรม์แจ่มแจ้งค่าเบี้ยประกันภัยอย่างชัดเจน	3.71	0.84	มาก
มีการจัดข้อเสนอค่าเบี้ยประกันภัยราคาพิเศษ	3.42	1.01	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในเรื่องกรมธรรม์แจกแจงค่าเบี้ยประกันภัยอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.71 มากที่สุด รองลงมาคือค่าเบี้ยประกันภัยสอดคล้องกับความคุ้มครองมีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีการจัดข้อเสนอค่าเบี้ยประกันภัยราคาพิเศษมีค่าเฉลี่ย 3.42 น้อยที่สุด

### 3.5 ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง

เงื่อนไขความคุ้มครอง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีความคุ้มครองที่มีมาตรฐานเหมือนกันทุกบริษัทประกันภัย	3.76	0.78	มาก
สามารถเลือกซื้อความคุ้มครองได้ตามต้องการ	3.71	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเงื่อนไขความคุ้มครองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และพบว่าความพึงพอใจในเรื่องมีความคุ้มครองที่มีมาตรฐานเหมือนกันทุกบริษัทประกันภัย มีค่าเฉลี่ย 3.76 มากที่สุด และสามารถเลือกซื้อความคุ้มครองได้ตามต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 น้อยที่สุด

### 3.6 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน

คุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีเครือข่ายการบริการที่ติดต่อได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง	3.94	0.91	มาก
มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	3.74	0.99	มาก
มีความถูกต้องและยุติธรรมในการชดเช้ค่าสินไหมทดแทน	3.74	0.99	มาก
มีรถให้ใช้ระหว่างรอการซ่อม	2.57	1.41	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยพบว่าความพึงพอใจในเรื่องมีเครือข่ายการบริการที่ติดต่อได้ทั่วประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.94 มากที่สุด รองลงมาพบว่า มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย และมีความถูกต้องและยุติธรรมในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน มีค่าเฉลี่ย 3.74 เท่ากัน และมีรถให้ใช้ระหว่างรอการซ่อมมีค่าเฉลี่ย 2.57 น้อยที่สุด

### 3.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
แต่งกายเหมาะสม กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพ	3.54	0.82	มาก
ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.72	0.92	มาก
ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	3.59	0.95	มาก
มีความรู้ และประสบการณ์พร้อมในการให้บริการ	3.72	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยพบว่าความพอใจในเรื่อง ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และมีความรู้ และประสบการณ์พร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 เท่ากันมากที่สุด รองลงมาให้คำแนะนำที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.59 และแต่งกายเหมาะสม กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพมีค่าเฉลี่ย 3.54 น้อยที่สุด

### 3.8 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของช่างซ่อม

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของช่างซ่อม

คุณภาพของช่างซ่อม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
คุณภาพในการซ่อมของช่างในเครือข่ายได้มาตรฐาน	3.65	0.93	มาก
ให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันใจ	3.57	0.96	มาก
ให้บริการรับ-ส่งรถที่ซ่อมถึงที่	2.89	1.26	ปานกลาง
ตรงต่อเวลานัดหมายในการรับรถ	3.37	1.14	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.37</b>	<b>0.94</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของชู้ช่อม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยพบว่าความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพในการช่อมของ ชู้ช่อมในเครือได้มาตรฐานมีค่าเฉลี่ย 3.65 มากที่สุด รองลงมาคือให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันใจมี ค่าเฉลี่ย 3.57 และให้บริการรับ-ส่งรถที่ช่อมถึงที่มีค่าเฉลี่ย 2.89 น้อยที่สุด

### 3.9 ความพึงพอใจด้านนโยบายด้านการเงิน

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจด้านนโยบายด้านการเงิน

นโยบายด้านการเงิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีบริการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัย	2.99	1.14	ปานกลาง
มีระยะเวลาในการชำระค่าเบี้ยประกันภัย	3.32	0.93	ปานกลาง
มีการชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้หลายรูปแบบ	3.20	1.12	ปานกลาง
เอกสารทางการเงินถูกต้องและรวดเร็ว	3.53	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.27</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านนโยบายด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยพบว่าความพอใจในเรื่องเอกสารทางการเงินถูกต้อง และรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.53 มากที่สุด รองลงมาพบว่ามีระยะเวลาในการชำระค่าเบี้ยประกันภัย มีค่าเฉลี่ย 3.32 และมีบริการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยมีค่าเฉลี่ย 2.99 น้อยที่สุด

## ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อ บริษัทประกันภัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### 4.1 ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.57	0.570	3.62	0.609	-0.746	0.456
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย	3.77	0.769	3.94	0.793	-2.108	0.036*
การประชาสัมพันธ์	3.17	0.816	3.19	0.823	-0.266	0.791
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.58	0.751	3.60	0.830	-0.295	0.768
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.68	0.716	3.79	0.714	-1.606	0.109
คุณภาพการให้บริการ	3.48	0.971	3.52	0.874	-0.437	0.662
ด้านสินไหมทดแทน						
คุณภาพการให้บริการของ พนักงาน	3.60	0.783	3.68	0.814	-0.947	0.344
คุณภาพของคู่ช่อม	3.33	0.944	3.41	0.938	-0.910	0.364
นโยบายด้านการเงิน	3.24	0.841	3.29	0.885	-0.572	0.568
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.848</b>	<b>3.68</b>	<b>0.802</b>	<b>-0.938</b>	<b>0.349</b>

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ  
ของบริษัทประกันภัย พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะ  
ความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยพบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านตัวแทน /  
นายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าเพศหญิงมีความ  
พึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยมากกว่าเพศชาย

## 4.2 ความพึงพอใจจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัท ประกันภัย	อายุ								F	Sig.
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.51	0.660	3.64	0.567	3.57	0.556	3.61	0.722	0.883	0.450
ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย	3.94	0.755	3.87	0.824	3.81	0.736	3.63	0.725	0.902	0.440
การประชาสัมพันธ์	3.31	0.770	3.15	0.850	3.12	0.778	3.24	0.903	0.905	0.439
อัตราค่าเบี้ย ประกันภัย	3.72	0.817	3.59	0.810	3.51	0.755	3.43	0.621	1.241	0.294
เงื่อนไขความ คุ้มครอง	3.83	0.751	3.75	0.708	3.69	0.698	3.47	0.760	1.406	0.241
คุณภาพการให้ บริการด้านสินไหม ทดแทน	3.67	0.920	3.52	0.933	3.36	0.887	3.31	0.970	1.931	0.124
คุณภาพการให้ บริการของพนักงาน	3.80	0.803	3.63	0.789	3.57	0.817	3.53	0.734	1.395	0.244
<b>คุณภาพของ อุ้ช่อม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.915</b>	<b>3.39</b>	<b>0.938</b>	<b>3.17</b>	<b>0.935</b>	<b>3.13</b>	<b>0.866</b>	<b>3.894</b>	<b>0.009**</b>
นโยบายด้านการ เงิน	3.32	0.909	3.31	0.845	3.15	0.879	3.28	0.730	0.925	0.429
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.819</b>	<b>3.67</b>	<b>0.818</b>	<b>3.54</b>	<b>0.843</b>	<b>3.47</b>	<b>0.800</b>	<b>1.3315</b>	<b>0.264</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ  
ของบริษัทประกันภัย พบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะ  
ความพึงพอใจด้านคุณภาพของอุ้ช่อมพบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของอุ้ช่อม

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่ายิ่งอายุมากขึ้นความพึงพอใจด้านคุณภาพของคู่มือยิ่งลดลง

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัท ประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่มือ

อายุ	21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.63)	31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.39)	41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.17)	มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.13)
21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.63)	-	0.23	0.46**	0.50
31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.39)		-	0.22	0.27
41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.17)			-	0.05
มากกว่า 50 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.13)				-

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัท ประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่มือแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่มือสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

### 4.3 ความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	สถานภาพสมรส						F	Sig.
	โสด		สมรส		ม่าย/หย่าร้าง			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.61	0.587	3.57	0.597	3.69	0.502	0.412	0.663
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย	3.92	0.806	3.80	0.755	3.83	0.969	1.102	0.333
การประชาสัมพันธ์	3.19	0.773	3.18	0.837	2.96	1.137	0.463	0.630
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.64	0.812	3.55	0.765	3.58	0.955	0.665	0.515
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.77	0.716	3.72	0.701	3.58	0.996	0.469	0.626
คุณภาพการให้บริการ ด้านสินไหมทดแทน	3.60	0.886	3.44	0.938	3.08	1.068	2.734	0.066
คุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน	3.71	0.797	3.60	0.792	3.44	0.893	1.359	0.258
<b>คุณภาพของผู้อู่ซ่อม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.901</b>	<b>3.27</b>	<b>0.953</b>	<b>3.25</b>	<b>1.103</b>	<b>3.216</b>	<b>0.041*</b>
นโยบายด้านการเงิน	3.33	0.808	3.23	0.891	3.04	1.076	1.062	0.347
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.800</b>	<b>3.60</b>	<b>0.829</b>	<b>3.50</b>	<b>1.087</b>	<b>0.994</b>	<b>0.371</b>

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่าสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้อู่ซ่อม พบว่าสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้อู่ซ่อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของผู้อู่ซ่อมมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่สมรส และผู้ที่เป็นโสดน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพสมรสเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ช่อม

สถานภาพสมรส	โสด (ค่าเฉลี่ย = 3.51)	สมรส (ค่าเฉลี่ย = 3.27)	หม้าย / หย่าร้าง (ค่าเฉลี่ย = 3.25)
โสด (ค่าเฉลี่ย = 3.51)	-	0.24*	0.26
สมรส (ค่าเฉลี่ย = 3.27)		-	0.02
หม้าย / หย่าร้าง (ค่าเฉลี่ย = 3.25)			-

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ช่อมแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ช่อมสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้วที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



#### 4.4 ความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัท ประกันภัย	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ต่ำกว่า อนุปริญญา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญา ตรี			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.48	0.583	3.56	0.583	3.64	0.620	3.59	0.517	1.079	0.358
<b>ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย</b>	3.66	0.837	3.62	0.739	3.88	0.786	4.03	0.732	3.981	0.008**
การประชาสัมพันธ์	3.09	0.894	3.13	0.808	3.21	0.779	3.17	0.875	0.379	0.768
อัตราค่าเบี้ยประ กันภัย	3.45	0.734	3.38	0.631	3.64	0.822	3.65	0.802	2.054	0.106
เงื่อนไขความ คุ้มครอง	3.66	0.712	3.66	0.627	3.76	0.726	3.77	0.743	0.494	0.686
<b>คุณภาพการให้ บริการด้านสินไหม ทดแทน</b>	3.38	1.011	3.19	0.736	3.54	0.957	3.62	0.843	2.640	0.049*
คุณภาพการให้ บริการของพนักงาน	3.49	0.872	3.43	0.632	3.68	0.819	3.73	0.759	2.235	0.084
<b>คุณภาพของอุ้ช่อม</b>	3.04	0.984	2.96	0.710	3.46	0.956	3.57	0.880	7.233	<0.001**
นโยบายด้านการเงิน	3.18	0.882	3.09	0.699	3.33	0.878	3.25	0.882	1.228	0.299
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.865</b>	<b>3.41</b>	<b>0.693</b>	<b>3.72</b>	<b>0.845</b>	<b>3.70</b>	<b>0.779</b>	<b>3.395</b>	<b>0.018*</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่า ระดับการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน

มีความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยมากที่สุด รองลงมาคือปริญญาตรี ต่ำกว่าอนุปริญญา และอนุปริญญา น้อยที่สุด

ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนมากที่สุด รองลงมาคือปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี และอนุปริญญา น้อยที่สุด

นอกจากนี้ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของคู่ช่อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของคู่ช่อมมากที่สุด รองลงมาคือปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี และอนุปริญญา น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.66)	อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.62)	ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.88)	สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.03)
ต่ำกว่าอนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.66)	-	0.05	0.21	0.36**
อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.62)		-	0.26*	0.41**
ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.88)			-	0.15
สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.03)				-

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัยแตกต่างกัน 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน/นายหน้าประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คู่ที่ 2 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่อง ตัวแทน / นายหน้าประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ

คู่ที่ 3 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย  
เรื่องตัวแทน/นายหน้าประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.38)	อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.19)	ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.54)	สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.62)
ต่ำกว่าอนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.38)	-	0.19	0.16	0.24
อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.19)		-	0.35*	0.43*
ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.54)			-	0.08
สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.62)				-

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของ  
บริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนแตกต่างกัน 2 คู่ คู่ที่ 1 คือ ผู้ที่มี  
การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ  
ด้านสินไหมทดแทนสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนคู่  
ที่ 2 คือผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย  
เรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อม

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.04)	อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 2.96)	ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.46)	สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.57)
ต่ำกว่าอนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.04)	-	0.07	0.42**	0.53**
อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 2.96)		-	0.49**	0.61**
ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.46)			-	0.11
สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.57)				-

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนแตกต่างกัน 4 คู่ คู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อมสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อมสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คู่ที่ 3 พบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อมสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และคู่ที่ 4 พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อมสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

#### 4.5 ความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัท ประกันภัย	อาชีพ								F	Sig.
	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว		พนักงาน บริษัทเอกชน		วิชาชีพอิสระ			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.52	0.538	3.44	0.526	3.65	0.617	3.59	0.572	1.940	0.123
ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย	3.72	0.763	3.62	0.684	3.95	0.798	3.81	0.669	3.102	0.027*
การประชาสัมพันธ์	3.06	0.812	2.92	0.670	3.27	0.824	3.00	0.866	2.897	0.035*
อัตราค่าเบี้ย ประกันภัย	3.49	0.727	3.33	0.857	3.67	0.815	3.41	0.547	2.516	0.058
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.65	0.693	3.52	0.667	3.80	0.736	3.67	0.433	2.058	0.105
คุณภาพการให้บริการ	3.37	0.846	3.34	0.949	3.59	0.962	3.33	0.612	1.959	0.120
ด้านสินไหมทดแทน										
คุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน	3.58	0.748	3.58	0.813	3.69	0.823	3.36	0.741	0.957	0.413
คุณภาพของข้อมูล	3.24	0.908	3.23	0.794	3.46	0.972	3.19	0.726	1.705	0.165
นโยบายด้านการเงิน	3.06	0.879	3.03	0.936	3.39	0.839	3.33	0.354	4.783	0.003**
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.759</b>	<b>3.43</b>	<b>0.825</b>	<b>3.75</b>	<b>0.851</b>	<b>3.56</b>	<b>0.527</b>	<b>3.838</b>	<b>0.010**</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ  
ของบริษัทประกันภัย พบว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะ  
ความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย พบว่าอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าผู้ที่ทำงานเป็นพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท

ประกันภัยในเรื่อง ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย มากที่สุด รองลงมาคือวิชาชีพอิสระ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และเจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด

อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ มากที่สุด รองลงมาคือข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ วิชาชีพอิสระ และเจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด

นอกจากนี้อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านนโยบายด้านการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าผู้ที่ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในเรื่องนโยบายด้านการเงินมากที่สุด รองลงมาคือวิชาชีพอิสระ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และเจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.72)	เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.62)	พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.95)	วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.81)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.72)	-	0.10	0.23**	0.09
เจ้าของบริษัท/ ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.62)		-	0.33*	0.20
พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.95)			-	0.13
วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.81)				-

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัท ประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัยแตกต่างกัน 2 คู่ คู่ที่ 1 คือ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท เอกชนมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัยสูงกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนคู่ที่ 2 ยังคงพบว่าผู้ที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้า ประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพเจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของ บริษัทประกันภัยเรื่องการประชาสัมพันธ์

อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.06)	เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 2.92)	พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.27)	วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.06)	-	0.14	0.21*	0.06
เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 2.92)		-	0.35*	0.08
พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.27)			-	0.27
วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.00)				-

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัท ประกันภัยเรื่องการประชาสัมพันธ์ 2 คู่ คู่ที่ 1 คือ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจ ด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องการประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจ ด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องการประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพเจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรือนโยบายด้านการเงิน

อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.06)	เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.03)	พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.39)	วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.33)
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.06)	-	0.03	0.33**	0.27
เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.03)		-	0.36*	0.30
พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.39)			-	0.06
วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.33)				-

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรือนโยบายด้านการเงิน 2 คู่ คู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรือนโยบายด้านการเงินสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรือนโยบายด้านการเงินสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพเจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม

อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.47)	เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.43)	พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.75)	วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.56)
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.47)	-	0.09	0.18*	0.02
เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.43)		-	0.27*	0.08
พนักงานบริษัท เอกชน (ค่าเฉลี่ย = 3.75)			-	0.19
วิชาชีพอิสระ (ค่าเฉลี่ย = 3.56)				-

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม 2 คู่ คู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพเจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.6 ความพึงพอใจจำแนกตามระดับรายได้

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามระดับรายได้

ความพึงพอใจที่มี ต่อ บริษัทประกันภัย	ระดับรายได้												F	Sig.
	ต่ำกว่า 20,000		20,001-40,000		40,001-60,000		60,001-80,000		80,001-100,000		สูงกว่า 100,000			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.51	0.614	3.60	0.575	3.72	0.545	3.88	0.580	3.60	0.439	3.55	0.637	1.947	0.086
ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย	3.72	0.836	3.96	0.757	3.98	0.749	3.76	0.797	3.80	0.670	3.73	0.696	1.777	0.117
การประชาสัมพันธ์	3.12	0.869	3.21	0.775	3.30	0.860	3.00	0.791	3.15	0.709	2.95	0.688	0.768	0.573
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.50	0.750	3.66	0.860	3.66	0.696	3.49	0.827	3.60	0.681	3.36	0.658	0.928	0.463
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.64	0.725	3.86	0.732	3.57	0.704	3.74	0.464	3.75	0.755	3.68	0.643	1.953	0.085
คุณภาพการให้บริการ ด้านสินไหมทดแทน	3.37	0.919	3.57	0.939	3.67	0.933	3.44	0.866	3.53	0.916	3.39	0.839	1.136	0.341
คุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน	3.59	0.840	3.70	0.825	3.63	0.662	3.76	0.625	3.35	0.615	3.55	0.850	0.692	0.630
คุณภาพของข้อมูล	3.30	0.999	3.34	0.916	3.67	0.879	3.45	0.914	3.48	0.989	3.34	0.868	1.098	0.361
นโยบายด้านการเงิน	3.25	0.848	3.33	0.876	3.24	0.774	3.00	0.929	2.98	0.650	3.30	1.288	0.816	0.539
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.824</b>	<b>3.71</b>	<b>0.856</b>	<b>3.74</b>	<b>0.727</b>	<b>3.62</b>	<b>0.805</b>	<b>3.70</b>	<b>0.823</b>	<b>3.764</b>	<b>0.758</b>	<b>1.093</b>	<b>0.364</b>

จากตารางที่ 4.31 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างระดับรายได้กับความพึงพอใจที่มี  
ต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่า ระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อ  
บริษัทประกันภัย จำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์  
ภาคสมัครใจ**

**5.1 ความพึงพอใจจำแนกตามประเภทของการทำประกันภัย**

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามประเภทของ  
การทำประกันภัย

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	ประเภทของการทำประกันภัย						F	Sig.
	ประเภท 1		ประเภท 2		ประเภท 3			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
<b>บริษัทประกันภัย</b>	3.65	0.585	3.70	0.807	3.46	0.564	4.501	0.012*
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย	3.90	0.779	3.58	0.751	3.78	0.797	1.353	0.260
การประชาสัมพันธ์	3.19	0.779	3.00	0.901	3.16	0.899	0.257	0.774
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.61	0.796	3.59	0.596	3.53	0.794	0.495	0.610
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.75	0.731	3.67	0.500	3.70	0.700	0.279	0.757
คุณภาพการให้บริการด้านสิน ไหมทดแทน	3.55	0.920	3.28	0.879	3.41	0.932	1.220	0.296
คุณภาพการให้บริการของ พนักงาน	3.70	0.779	3.53	0.755	3.52	0.833	2.257	0.106
<b>คุณภาพของคู่ช่อม</b>	3.49	0.914	3.58	0.944	3.09	0.946	7.970	<0.001**
นโยบายด้านการเงิน	3.30	0.846	3.44	0.975	3.18	0.890	0.920	0.400
<b>รวม</b>	3.71	0.817	3.67	0.707	3.49	0.837	2.904	0.056

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประเภทของการทำประกันภัยกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่า ประเภทของการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจด้านบริษัทประกันภัย พบว่า

ประเภทของการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ผู้ที่ทำประกันรถยนต์ประเภทที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในเรื่อง บริษัทประกันภัยมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่ทำประกันรถยนต์ประเภทที่ 1 และผู้ที่ทำประกันรถยนต์ประเภทที่ 3 น้อยที่สุด

นอกจากนี้ประเภทของการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของคู่ซ่อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าการทำประกันรถยนต์ประเภทที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อมมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่ทำประกันรถยนต์ประเภทที่ 1 และผู้ที่ทำประกันรถยนต์ประเภทที่ 3 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทของการทำประกันรถยนต์กับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องบริษัทประกันภัย

ประเภทของการทำประกันภัย	ประเภท 1 (ค่าเฉลี่ย = 3.65)	ประเภท 2 (ค่าเฉลี่ย = 3.70)	ประเภท 3 (ค่าเฉลี่ย = 3.46)
ประเภท 1 (ค่าเฉลี่ย = 3.65)	-	0.05	0.19**
ประเภท 2 (ค่าเฉลี่ย = 3.70)		-	0.02
ประเภท 3 (ค่าเฉลี่ย = 3.46)			-

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ที่มีประเภทของการทำประกันรถยนต์ต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องบริษัทประกันภัย 1 คู่ โดยพบว่าผู้ที่มีประเภทของการทำประกันรถยนต์ประเภท 1 มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องบริษัทประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีประเภทของการทำประกันรถยนต์ประเภท 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทของการทำประกันรถยนต์กับ  
ความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อม

ประเภทของการทำ ประกันภัย	ประเภท 1 (ค่าเฉลี่ย = 3.49)	ประเภท 2 (ค่าเฉลี่ย = 3.58)	ประเภท 3 (ค่าเฉลี่ย = 3.09)
ประเภท 1 (ค่าเฉลี่ย = 3.49)	-	0.09	0.40**
ประเภท 2 (ค่าเฉลี่ย = 3.58)		-	0.50
ประเภท 3 (ค่าเฉลี่ย = 3.09)			-

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ที่มีประเภทของการทำประกันรถยนต์ต่างกันมีความพึงพอใจ  
ด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพของคู่ซ่อม 1 คู่ พบว่าผู้ที่มีประเภทของการทำ  
ประกันรถยนต์ประเภท 1 มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพของคู่ซ่อม  
สูงกว่าผู้ที่มีประเภทของการทำประกันรถยนต์ประเภท 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

## 5.2 ความพึงพอใจจำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัย

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัย

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	ประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัย						F	Sig.
	รถเก๋ง		รถกระบะ		อื่น ๆ			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.60	0.582	3.58	0.639	3.43	0.371	0.310	0.734
<b>ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย</b>	<b>3.91</b>	<b>0.792</b>	<b>3.64</b>	<b>0.752</b>	<b>3.67</b>	<b>0.272</b>	<b>3.864</b>	<b>0.022*</b>
การประชาสัมพันธ์	3.19	0.833	3.13	0.777	3.14	0.627	0.174	0.840
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.63	0.807	3.44	0.711	3.33	0.667	2.043	0.131
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.73	0.721	3.74	0.703	4.07	0.673	0.782	0.458
คุณภาพการให้บริการ	3.52	0.944	3.42	0.849	3.43	0.760	0.340	0.712
ด้านสินไหมทดแทน								
คุณภาพการให้บริการของ พนักงาน	3.64	0.806	3.65	0.793	3.75	0.520	0.079	0.924
คุณภาพของคู่ซ่อม	3.39	0.960	3.31	0.886	3.32	0.607	0.233	0.792
นโยบายด้านการเงิน	3.25	0.862	3.29	0.877	3.68	0.703	0.870	0.420
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.826</b>	<b>3.55</b>	<b>0.846</b>	<b>3.57</b>	<b>0.535</b>	<b>0.565</b>	<b>0.569</b>

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัย  
กับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่า ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัยต่างกัน  
มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย  
พบว่า ประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ที่เป็นเจ้าของรถเก๋ง มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในเรื่อง  
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย มากที่สุด รองลงมาคือรถอื่นๆ และรถกระบะน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายละเอียดของรถยนต์ที่ทำประกันภัยกับ  
ความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

ประเภทรถยนต์ที่ทำ ประกันภัย	รถเก๋ง (ค่าเฉลี่ย = 3.91)	รถกระบะ (ค่าเฉลี่ย = 3.64)	อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.67)
รถเก๋ง (ค่าเฉลี่ย = 3.91)	-	0.27**	0.24
รถกระบะ (ค่าเฉลี่ย = 3.64)		-	0.03
อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.67)			-

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้ที่มีประเภทรถยนต์ที่ทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจ  
ด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย 1 คู่ โดยพบว่าผู้ที่ทำประกันภัย  
รถเก๋ง มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัยสูงกว่า  
ผู้ที่ทำประกันภัยรถกระบะ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

### 5.3 ความพึงพอใจจำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ประกันภัย

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ประกันภัย

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	เหตุผลของการทำประกันภัย								F	Sig.
	ถูกบังคับจาก บริษัทจัด เช่าซื้อ		ต้องการบริการ จากบริษัท ประกัน		ต้องการ ความคุ้มครอง เพิ่มเติม		อื่น ๆ			
	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D	ค่า เฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.40	0.626	3.61	0.568	3.61	0.60	3.00	-	1.533	0.206
<b>ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย</b>	<b>3.33</b>	<b>0.912</b>	<b>3.92</b>	<b>0.763</b>	<b>3.88</b>	<b>0.753</b>	<b>3.00</b>	<b>-</b>	<b>5.569</b>	<b>0.001**</b>
การประชาสัมพันธ์	2.88	0.935	3.21	0.833	3.20	0.785	2.00	-	2.119	0.097
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.24	0.826	3.61	0.788	3.62	0.782	4.00	-	2.175	0.090
<b>เงื่อนไขความคุ้มครอง</b>	<b>3.32</b>	<b>0.804</b>	<b>3.82</b>	<b>0.737</b>	<b>3.73</b>	<b>0.672</b>	<b>4.00</b>	<b>-</b>	<b>4.232</b>	<b>0.006**</b>
คุณภาพการให้บริการ ด้านสินไหมทดแทน	3.18	1.022	3.60	0.919	3.47	0.908	3.25	-	1.940	0.123
คุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน	3.42	0.948	3.71	0.792	3.62	0.772	4.00	-	1.335	0.262
คุณภาพของข้อมูล	3.05	0.961	3.42	0.933	3.39	0.941	-	-	1.315	0.269
นโยบายด้านการเงิน	2.98	0.882	3.34	0.893	3.25	0.832	4.00	-	1.809	0.145
<b>รวม</b>	<b>3.13</b>	<b>0.900</b>	<b>3.71</b>	<b>0.800</b>	<b>3.67</b>	<b>0.816</b>	<b>3.41</b>	<b>-</b>	<b>4.344</b>	<b>0.005**</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างเหตุผลของการทำประกันภัยกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่า เหตุผลของการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยพบว่า เหตุผลของการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าความต้องการบริการจากบริษัทประกันภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อ



บริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยสูงสุด รองลงมาคือต้องการความคุ้มครองเพิ่ม ถูกบังคับจากบริษัทเจ้าชื้อ และอื่น ๆ

นอกจากนี้เหตุผลที่ทำให้ประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจด้านเงื่อนไขความคุ้มครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าผู้ที่มีเหตุผลที่ทำให้ประกันภัยจากสาเหตุอื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยสูงสุด รองลงมาคือต้องการบริการจากบริษัทประกัน ต้องการความคุ้มครองเพิ่ม และถูกบังคับจากบริษัทเจ้าชื้อ

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

เหตุผลของการทำประกันภัย	ถูกบังคับจากบริษัทเจ้าชื้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.33)	ต้องการบริการจากบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.92)	ต้องการความคุ้มครองเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.88)	อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.00)
ถูกบังคับจากบริษัทเจ้าชื้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.33)	-	0.59**	0.56**	0.00
ต้องการบริการจากบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.92)		-	0.04	0.00
ต้องการความคุ้มครองเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.88)			-	0.00
อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.00)				-

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย 2 คู่ โดยคู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจอันเนื่องมาจากการบริการจากบริษัทประกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เนื่องจากถูกบังคับจากบริษัทเจ้าชื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

อันเนื่องจากการต้องการความคุ้มครองเพิ่มมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน/ นายหน้าประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เนื่องจากถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องเงื่อนไขความคุ้มครอง

เหตุผลของการทำประกันภัย	ถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.32)	ต้องการบริการจากบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.82)	ต้องการความคุ้มครองเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.73)	อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 4.00)
ถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.32)	-	0.50**	0.41**	0.00
ต้องการบริการจากบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.82)		-	0.09	0.00
ต้องการความคุ้มครองเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.73)			-	0.00
อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 4.00)				-

จากตารางที่ 4.39 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องเงื่อนไขความคุ้มครอง 2 คู่ โดยคู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจอันเนื่องจากการต้องการบริการจากบริษัทประกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องเงื่อนไขความคุ้มครอง สูงกว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เนื่องจากถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจอันเนื่องจากการต้องการความคุ้มครองเพิ่มมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องเงื่อนไขความคุ้มครองสูงกว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เนื่องจากถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม

เหตุผลของการทำประกันภัย	ถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.13)	ต้องการบริการจากบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.71)	ต้องการความคุ้มครองเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.67)	อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.41)
ถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.13)	-	0.39**	0.33**	0.00
ต้องการบริการจากบริษัทประกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.71)		-	0.39	0.00
ต้องการความคุ้มครองเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.67)			-	0.00
อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.41)				-

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม 2 คู่ โดยคู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจอันเนื่องมาจากการบริการจากบริษัทประกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เนื่องจากถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจอันเนื่องมาจากการความคุ้มครองเพิ่มมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีเหตุผลของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เนื่องจากถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

#### 5.4 ความพึงพอใจจำแนกตามแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย

ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	แหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย								F	Sig.
	วิทยุ/โทรทัศน์		หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร/ ใบปลิว		ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย		อื่น ๆ			
	ค่า	S.D	ค่า	S.D	ค่า	S.D	ค่า	S.D		
	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย				
บริษัทประกันภัย	3.36	0.534	3.48	0.530	3.62	0.591	3.62	0.657	1.718	0.163
<b>ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย</b>	<b>3.58</b>	<b>0.888</b>	<b>3.52</b>	<b>0.840</b>	<b>3.93</b>	<b>0.766</b>	<b>3.73</b>	<b>0.694</b>	<b>4.598</b>	<b>0.004**</b>
การประชาสัมพันธ์	3.29	0.769	3.03	0.669	3.22	0.844	2.87	0.721	2.549	0.055
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.33	0.786	3.41	0.797	3.65	0.796	3.47	0.706	2.135	0.095
<b>เงื่อนไขความคุ้มครอง</b>	<b>3.61</b>	<b>0.658</b>	<b>3.50</b>	<b>0.707</b>	<b>3.79</b>	<b>0.722</b>	<b>3.56</b>	<b>0.672</b>	<b>3.049</b>	<b>0.029*</b>
คุณภาพการให้บริการ ด้านสินไหมทดแทน	3.34	0.917	3.30	0.960	3.54	0.933	3.46	0.796	1.072	0.361
คุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน	3.54	0.765	3.39	0.792	3.69	0.809	3.54	0.658	1.941	0.122
คุณภาพของข้อมูล	3.26	0.915	3.23	1.062	3.43	0.937	3.19	0.814	1.134	0.335
นโยบายด้านการเงิน	3.33	0.697	3.05	0.913	3.29	0.878	3.23	0.752	0.982	0.401
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.841</b>	<b>3.45</b>	<b>0.932</b>	<b>3.68</b>	<b>0.821</b>	<b>3.62</b>	<b>0.739</b>	<b>1.041</b>	<b>0.374</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างแหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่า แหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจด้านตัวแทน/นายหน้าประกันภัย พบว่า แหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยพบว่า

แหล่งที่ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยด้านตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในด้านตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมากที่สุด รองลงมาคือแหล่งอื่นๆ วิทยุ/โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์/นิตยสาร/ใบปลิว

นอกจากนี้แหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจด้านเงื่อนไขความคุ้มครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าแหล่งที่ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยด้านตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยในด้านเงื่อนไขความคุ้มครองสูงที่สุด รองลงมาคือวิทยุ/โทรทัศน์ อื่น ๆ และหนังสือพิมพ์/นิตยสาร/ใบปลิว

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย รอยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

แหล่งที่ทราบ ประโยชน์ของการ ทำประกันภัย	วิทยุ / โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.58)	หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย = 3.52)	ตัวแทน / นาย หน้าประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.93)	อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.73)
วิทยุ / โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.58)	-	0.06	0.35	0.15
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย = 3.52)		-	0.41**	0.21
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.93)			-	0.20
อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.73)				-

จากตารางที่ 4.42 พบว่าผู้ที่มีแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรอยนต์ภาคสมัครใจต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน/นายหน้าประกันภัย 1 คู่ พบว่าผู้ที่มีแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรอยนต์ภาคสมัครใจจากตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน/นายหน้าประกันภัยสูงกว่า

ผู้ที่มีแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากหนังสือพิมพ์/นิตยสาร/  
ใบปลิว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัย  
รถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่อง  
เงื่อนไขความคุ้มครอง

แหล่งที่ทราบ ประโยชน์ของการ ทำประกันภัย	วิทยุ / โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.61)	หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย = 3.50)	ตัวแทน / นาย หน้าประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.79)	อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.56)
วิทยุ / โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.61)	-	0.11	0.19	0.05
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร / ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย = 3.50)		-	0.29*	0.06
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.79)			-	0.24
อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.56)				-

จากตารางที่ 4.43 พบว่าผู้ที่มีแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์  
ภาคสมัครใจต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องเงื่อนไขความคุ้มครอง  
1 คู่ พบว่าผู้ที่มีแหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากตัวแทน/นายหน้า  
ประกันภัยมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องเงื่อนไขความคุ้มครองสูงกว่าผู้ที่มี  
แหล่งที่ทราบประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากหนังสือพิมพ์/นิตยสาร/ใบปลิว  
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 5.5 ความพึงพอใจจำแนกตามช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

ตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยจำแนกตามช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย						F	Sig.
	ติดต่อกับบริษัท ประกันภัยโดย		บริษัทขาย รถยนต์ / บริษัท เช่าซื้อรถยนต์		ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย			
	ค่า	S.D	ค่า	S.D	ค่า	S.D		
	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย	เฉลี่ย		
บริษัทประกันภัย	3.58	0.582	3.59	0.582	3.61	0.599	0.063	0.939
<b>ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย</b>	<b>3.67</b>	<b>0.772</b>	<b>3.85</b>	<b>0.813</b>	<b>3.96</b>	<b>0.763</b>	<b>5.088</b>	<b>0.007**</b>
การประชาสัมพันธ์	3.12	0.808	3.20	0.812	3.20	0.830	0.339	0.713
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.48	0.827	3.63	0.821	3.63	0.754	1.531	0.218
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.69	0.745	3.75	0.762	3.75	0.683	0.303	0.739
คุณภาพการให้บริการ ด้านสินไหมทดแทน	3.37	0.891	3.60	0.974	3.53	0.915	1.805	0.166
<b>คุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน</b>	<b>3.46</b>	<b>0.828</b>	<b>3.76</b>	<b>0.790</b>	<b>3.69</b>	<b>0.772</b>	<b>4.234</b>	<b>0.015*</b>
<b>คุณภาพของช่องทาง</b>	<b>3.17</b>	<b>0.973</b>	<b>3.54</b>	<b>0.913</b>	<b>3.41</b>	<b>0.920</b>	<b>4.061</b>	<b>0.018*</b>
นโยบายด้านการเงิน	3.13	0.877	3.35	0.870	3.31	0.848	1.923	0.147
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.865</b>	<b>3.74</b>	<b>0.836</b>	<b>3.68</b>	<b>0.791</b>	<b>2.771</b>	<b>0.064</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยกับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัย พบว่า ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจด้านตัวแทน/นายหน้าประกันภัย พบว่าช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยพบว่าช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

ด้านตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยโดยผ่านตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมากที่สุด รองลงมาคือผ่านบริษัทขายรถยนต์/บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ และติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรงน้อยที่สุด

ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าผู้ที่ติดต่อบริษัทขายรถยนต์/บริษัทเช่าซื้อรถยนต์มีความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยสูงที่สุด รองลงมาคือติดต่อตัวแทน/นายหน้าประกันภัย และติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรงน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่าช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยกับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของอู่ซ่อม โดยพบว่าผู้ที่ผ่านบริษัทขายรถยนต์/บริษัทเช่าซื้อรถยนต์มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือผ่านตัวแทน/นายหน้าประกันภัย และติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องตัวแทน / นายหน้าประกันภัย

ช่องทางในการติดต่อ เพื่อทำประกันภัย	ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.67)	บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.85)	ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.96)
ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.67)	-	0.19	0.29**
บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.85)		-	0.11
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.96)			-



จากตารางที่ 4.45 พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน/นายหน้าประกันภัย 1 คู่ พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากตัวแทน / นายหน้าประกันภัย มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องตัวแทน/นายหน้าประกันภัยสูงกว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากการติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ช่องทางในการติดต่อ เพื่อทำประกันภัย	ติดต่อกับบริษัท ประกันภัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.46)	บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.76)	ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.69)
ติดต่อกับบริษัท ประกันภัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.46)	-	0.30**	0.23*
บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.76)		-	0.07
ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.69)			-

จากตารางที่ 4.46 พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน 2 คู่ โดยคู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากบริษัทขายรถยนต์/บริษัทเช่าซื้อรถยนต์มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานสูงกว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากการติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมี

ความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานสูงกว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากการติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัยเรื่องคุณภาพของคู่ซ่อม

ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย	ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.17)	บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.54)	ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.41)
ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 3.17)	-	0.37**	0.24*
บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.54)		-	0.13
ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย (ค่าเฉลี่ย = 3.41)			-

จากตารางที่ 4.47 พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกันมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพของคู่ซ่อม 2 คู่ โดยคู่ที่ 1 พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากบริษัทขายรถยนต์/บริษัทเช่าซื้อรถยนต์มีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพของคู่ซ่อมสูงกว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากการติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนคู่ที่ 2 พบว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากตัวแทน / นายหน้าประกันภัยมีความพึงพอใจด้านบริการของบริษัทประกันภัย เรื่องคุณภาพของคู่ซ่อมสูงกว่าผู้ที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากการติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 5.6 ความพึงพอใจจำแนกตามเหตุผลที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

ตารางที่ 4.48 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย  
จำแนกตามเหตุผลที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย

ความพึงพอใจ ที่มีต่อบริษัทประกันภัย	สาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย								F	Sig.
	บริการดี ติดต่อก		มีความมั่นคง		ได้รับส่วนลด		อื่น ๆ			
	สะดวก		เชื่อถือได้		ค่าคอมมิชชั่น					
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D		
บริษัทประกันภัย	3.60	0.618	3.61	0.505	3.54	0.562	4.17	0.707	0.938	0.422
ตัวแทน / นายหน้า ประกันภัย	3.86	0.772	3.70	0.874	3.91	0.742	4.83	0.236	2.038	0.108
การประชาสัมพันธ์	3.16	0.772	3.21	0.974	3.18	0.839	4.00	0.000	0.721	0.540
อัตราค่าเบี้ยประกันภัย	3.57	0.789	3.54	0.804	3.66	0.780	4.50	0.707	1.208	0.307
เงื่อนไขความคุ้มครอง	3.74	0.712	3.70	0.760	3.74	0.704	4.50	0.707	0.816	0.486
คุณภาพการให้บริการ ด้านสินไหมทดแทน	3.52	0.906	3.50	0.989	3.42	0.922	4.88	0.177	1.727	0.161
คุณภาพการให้บริการ ของพนักงาน	3.69	0.775	3.52	0.906	3.57	0.773	4.50	0.354	1.757	0.155
คุณภาพของข้อมูล	3.41	0.944	3.31	1.019	3.28	0.876	4.38	0.530	1.234	0.297
นโยบายด้านการเงิน	3.30	0.866	3.26	0.845	3.15	0.860	4.50	0.707	2.028	0.109
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.816</b>	<b>3.60</b>	<b>0.908</b>	<b>3.64</b>	<b>0.798</b>	<b>4.50</b>	<b>0.707</b>	<b>0.766</b>	<b>0.514</b>

จากตารางที่ 4.48 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่าสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

# สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันรद्यนต์มีบทบาทสำคัญในการคมนาคมและขนส่งสินค้า รวมถึงเป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกและให้ประโยชน์แก่มนุษย์เป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันรद्यนต์ก็ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ มีการเสียชีวิตและบาดเจ็บสูงสุด ทำให้เกิดความสูญเสียทรัพยากรทางเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างยิ่ง มนุษย์จึงพยายามหาทางป้องกันและลดอุบัติเหตุอันเกิดจากการใช้รद्यนต์ โดยวิธีหนึ่งที่จะลดความเสียหาย หรือบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากความเสียหายของรद्यนต์ที่ดีที่สุดคือ การประกันภัย เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันภัยว่าเมื่อทรัพย์สินที่นำมาทำประกันภัยไว้ นั้น หากได้รับความเสียหายจากภัยที่เอาประกันไว้ ก็จะได้รับค่าชดเชย ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรद्यนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจที่มีต่อบริษัทประกันภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทประกันภัยสามารถพัฒนาบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งจะทำให้บริษัทประกันภัยเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น

### 1. สรุปการวิจัย

1.1 **วัตถุประสงค์ของการวิจัย** (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมของการทำประกันภัยรद्यนต์ภาคสมัครใจ

1.2 **วิธีดำเนินการวิจัย** ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจผู้ที่ทำประกันภัยรद्यนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร กับบริษัทประกันภัยกับกลุ่มตัวอย่าง 7 กลุ่ม กลุ่มแรกจำนวน 69 ราย กลุ่มที่สองจำนวน 28 ราย กลุ่มที่สามจำนวน 25 ราย กลุ่มที่สี่จำนวน 24 ราย กลุ่มที่ห้าจำนวน 22 ราย กลุ่มที่หกจำนวน 21 ราย และกลุ่มที่เจ็ดจำนวน 211 ราย รวมทั้งหมด 400 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าทดสอบสถิติ t-test และ F-test สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เอาประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน และผู้เอาประกันภัยที่มีพฤติกรรมการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อจำแนกย่อยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1) การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย พบว่า ผู้เอาประกันภัยมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย มีค่าเฉลี่ย 3.86 (2) ด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย 3.74 (3) ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 (4) ด้านบริษัทประกันภัย มีค่าเฉลี่ย 3.60 (5) ด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย มีค่าเฉลี่ย 3.59 (6) ด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน มีค่าเฉลี่ย 3.50 นอกจากนี้ยังพบอีกว่าผู้เอาประกันภัยมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพของคู่ซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.37 (2) ด้านนโยบายการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.27 (3) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.18

#### 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(1) ผู้เอาประกันภัยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ผู้เอาประกันภัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านคุณภาพของคู่ซ่อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(3) ผู้เอาประกันภัยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านคุณภาพของคู่ซ่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(4) ผู้เอาประกันภัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย และคุณภาพของคู่ช่อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(5) ผู้เอาประกันภัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านนโยบายด้านการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย และการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(6) ผู้เอาประกันภัยที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน

3) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย จำแนกตามพฤติกรรมของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

(1) ผู้เอาประกันภัยที่มีประเภทการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีประเภทการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านคุณภาพของคู่ช่อม และด้านบริษัทประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

(2) ผู้เอาประกันภัยที่มีประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัยมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3) ผู้เอาประกันภัยที่มีเหตุผลที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีเหตุผลที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของ

บริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย และเงื่อนไขคุ้มครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(4) ผู้เอาประกันภัยที่มีแหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีแหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย และด้านเงื่อนไขความคุ้มครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

(5) ผู้เอาประกันภัยที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(6) ผู้เอาประกันภัยที่มีสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย : ศึกษาเฉพาะกรณีการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การอภิปรายผลดังนี้

2.1 จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานที่มีรายได้ช่วง 20,001-40,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเลือกทำประกันภัยชั้น 1 มากที่สุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับงาน

วิจัยของ เนาวรัตน์ พวงแก้ว (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันกับประเภทประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เอาประกันภัยรถยนต์เป็นเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน และอายุระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท และเลือกทำประกันภัยชั้น 1 มากที่สุด

2.2 กลุ่มตัวอย่างเลือกเหตุผลหลักในการซื้อประกันภัยรถยนต์คือ ซื้อเพราะต้องการความคุ้มครองเพิ่มจาก พรบ. และซื้อเพราะต้องการบริการจากบริษัทประกันภัย เพื่ออำนวยความสะดวกกรณีเกิดอุบัติเหตุเช่นการเจรจาต่อรองกับคู่กรณี และเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินและตัวผู้เอาประกันภัย ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ ลิ้มสมเกียรติ (2541) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่บุคคลเลือกที่จะทำประกันภัยรถยนต์คือ ต้องการได้รับความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน และธีระ อยู่ในธรรม (2532: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันวินาศภัย พบว่า การประกันวินาศภัยเป็นไปตามหลักการที่อำนวยความสะดวกให้แก่สังคมด้วยการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ตามความเสียหายที่แท้จริง และสถาบันประกันภัยมีความเชื่อถือ สำหรับช่องทางในการทำประกันภัยรถยนต์เหมือนกับช่องทางการทำประกันชีวิต กล่าวคือ ช่องทางการทำประกันภัยรถยนต์โดยผ่านตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยจะมีจำนวนสูงสุดร้อยละ 50.8 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพีญู ตั้งติสานนท์ (2544) พบว่าการทำประกันชีวิตโดยผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจะมีจำนวนสูงสุดร้อยละ 83.0

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยโดยภาพรวม พบว่าผู้เอาประกันภัยมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวแทนและนายหน้าประกันภัย สูงที่สุดเป็นอันดับแรก กับด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านบริษัทประกันภัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย และด้านคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน ตามลำดับ แสดงว่าผู้เอาประกันภัยที่มารับบริการนั้นให้ความสำคัญต่อด้านตัวแทนและนายหน้าประกันภัยสูงสุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วรวิมล ทิพย์อารักษ์วงศ์ (3539: 112-115) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมและทัศนคติของลูกค้าชาวไทยประกันชีวิต และตัวแทนบริษัท พบว่า คุณสมบัติฝ่ายขายที่ดีเรียงจากคุณสมบัติที่ลูกค้าต้องการมากไปน้อย คือ เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ชื่อสัตย์ บริการดี ติดต่อกับลูกค้าสม่ำเสมอ และเพ็ญพิมล สวัสดิ์สละ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ฝ่ายขายได้ปฏิบัติโดยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาการส่งเสริมการขาย และการบริการหลังการขายโดยติดตามเบี้ยประกันกับลูกค้าก่อน



และหลังการขาย การดูแลผลประโยชน์ลูกค้าทั้งค่าประกันชีวิต ค่าอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล และการแจ้งข่าวสาร นอกจากนี้ผู้เอาประกันภัยที่มาใช้บริการนั้นให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวมและรายด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวรัตน์ พวงแก้ว (2542) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันภัยกับประเภทประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เอาประกันภัย มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม และรายด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก โดยคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำประกันภัยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการเรียกใช้บริการและด้านผลประโยชน์ที่ได้รับหรือความคุ้มครองในกรมธรรม์

นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยโดยภาพรวม ยังพบว่าผู้เอาประกันภัยมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของคู่ซ่อม สูงสุด ด้านนโยบายการเงิน รองลงมา และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับ เนาวรัตน์ พวงแก้ว (2542) พบว่า ผู้เอาประกันภัยมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ต่อคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทสูงสุด

2.4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ยกเว้นรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวรัตน์ พวงแก้ว (2542) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันภัยกับประเภทประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และประเภทการประกันภัย มีความคาดหวัง และความรู้สึกรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ เจริญไชย (2544) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ ของ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี พบว่า ผู้เอาประกันภัยที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพที่ต่างกันมีความคาดหวัง และการได้รับบริการต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้เอาประกันภัยที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง อาชีพ การศึกษา และประเภทการประกันภัย มีความคาดหวังในการบริการไม่แตกต่างกัน แต่ได้รับการบริการโดยรวมจริงแตกต่างกัน และผู้เอาประกันภัยที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความคาดหวังในการบริการต่างกัน แต่ได้รับการบริการโดยรวมจริงไม่ต่างกัน

2.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยตามพฤติกรรมของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ได้แก่ ประเภทการทำประกันภัย ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย เหตุผลที่ทำให้ทำประกันภัย แหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัย ช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย และสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย พบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีพฤติกรรมการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ยกเว้นผู้เอาประกันภัยที่มีสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเนาวรัตน์ พ่วงแก้ว (2542) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันภัยกับประเภทประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวัง และความรู้สึกรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิจัยของ สันติ เจริญไชย (2544) ที่ทำการศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ ของ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี พบว่า ผู้เอาประกันภัย มีความคาดหวังในด้านภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ สูงกว่าการได้รับบริการจริง อย่างมีนัยสำคัญ .05

2.6 จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจพบว่า ผู้เอาประกันภัยที่มารับบริการด้านสินไหมทดแทนให้ความสำคัญกับการออกไปทำเคลมและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนรวดเร็วสูงสุด รองลงมาคือค่าเบี้ยประกันยุติธรรม คู่ช่อมี่คุณภาพ มีรถยนต์ให้ใช้ระหว่างการซ่อม และให้ความรู้กับตัวแทน / นายหน้าประกันภัย รวมถึงผู้เอาประกันภัย ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Trupin (1994: 302-304) ได้ศึกษาเงื่อนไขที่ต้องการจากการทำประกันภัยในประเทศแคนาดา พบว่า ผู้ที่สนใจมีเงื่อนไขในการทำประกันภัยสูงสุด 3 ประการคือ มีการประกันภัยที่ครอบคลุมเพียงพอตามประเภทกรรมธรรม์ บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงด้านเงินทุน และราคาของกรรมธรรม์ต้องคุ้มค่าและยุติธรรม และ Stewart (1995: 111-113) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์และบ้าน ทั้งนี้เพราะบริษัทประกันภัยมีการปรับปรุงภาพลักษณ์หลายอย่างคือ บริษัทจัดหาสถานที่ในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น บริษัทมีการปรับปรุงบริการให้ลูกค้าติดต่อได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และบริษัทคงราคาเบี้ยประกันให้นานไว้หรือมีแนวโน้มลดลงในกรรมธรรม์บางประเภท

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของคู่ช่อม ด้านนโยบายการเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของผู้บริหารของบริษัทประกันภัยควรศึกษาถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะเสริมสร้างระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยให้มากขึ้นกว่าระดับปานกลาง และพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยให้เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน เพื่อรองรับการเปิดเสรีของธุรกิจประกันภัยในอนาคต

3.1.2 บริษัทประกันภัย จะต้องพยายามเสริมสร้างให้มีฐานะการเงินที่เข้มแข็ง มั่นคง มีสภาพคล่องที่ดี เพื่อที่จะสามารถชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย หรือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จะทำให้บริษัทประกันภัยเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทประกันภัยควรให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้เอาประกันภัย มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีความรู้เรื่องประกันภัย และเห็นความสำคัญของการทำประกันภัย

3.1.3 การพัฒนาคุณภาพตัวแทน / นายหน้าประกันภัย จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ช่องทางการซื้อประกันภัยรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนการซื้อโดยผ่านตัวแทน / นายหน้าประกันภัย สูงที่สุด รวมถึงความพึงพอใจด้านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประกันภัยตัวแทน / นายหน้าประกันภัยมีบทบาทหน้าที่ต่อผู้เอาประกันภัยในการเลือกรูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสม ในราคาที่ยุติธรรม รวมทั้งเลือกบริษัทประกันภัยที่ดี ให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการอบรมบุคลากรด้านประกันโดยเฉพาะ ซึ่งหน่วยงานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประกัน ได้แก่ สมาคมประกันวินาศภัย สถาบันประกันภัยไทย ต้องเพิ่มบทบาททางด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น

3.1.4 คุณภาพในการช่อมของคู่ในเครือบริษัทประกันภัยต้องได้มาตรฐาน เพื่อสร้างการยอมรับและยกระดับความเชื่อถือของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัย

3.1.5 กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัย และตัวแทน / นายหน้าประกันภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ของการทำประกันภัย

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าตัวแทนมีบทบาทต่อผู้ประกอบการในการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์มาก ดังนั้นจึงควรศึกษาบทบาท หน้าที่และความจำเป็นของคนกลางหรือช่องทางในการทำประกันภัยในอนาคต เพื่อที่บริษัทประกันภัยจะได้มีการเตรียมความพร้อมในการรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

3.2.2 ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมการบริการที่ผู้ประกอบการคาดหวังโดยมีการขยายขอบเขตพื้นที่จากในเขตกรุงเทพมหานคร ออกไปยังต่างจังหวัด เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้ทั่วประเทศ

3.2.3 ควรจะมีการศึกษาแนวโน้มของลักษณะการทำประกันภัยรถยนต์ในอนาคตว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ถ้าประชาชนได้รับความรู้และเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี

3.2.4 ควรจะมีการศึกษาความคุ้มครองและอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์และยานยนต์อื่น ๆ ทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจว่าเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งบางครั้งบริษัทประกันภัยไม่ยอมรับประกันภัยในกรณีที่เห็นว่ามีความเสี่ยงสูงแม้มีกฎหมายบังคับก็ตาม

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรุงเทพฯพานิชประกันภัย “ความรู้ KNOWLEDGE ประโยชน์ของการประกันภัย” Available:  
www.kpi.co.th/knowledge/best/best.htm [เข้าถึง 21 มกราคม 2545]
- การประกันภัย, กรม “ข้อมูลสถิติธุรกิจประกันภัยรายปี และรายไตรมาส สถิติ ธุรกิจประกันภัย  
ไตรมาสที่ 1 / 2 / 3 / 4 ของปี 2545 “ Available: www.doi.go.th/thai-statistic-  
data\_4(45).html [เข้าถึง 1 มิถุนายน 2546]
- กิตติมา ปรีดีดิถก **ทฤษฎีบริหารองค์การ** กรุงเทพมหานคร ชนะการพิมพ์ 2529
- ขวัญใจ วัฒนธรรม “การพัฒนาธุรกิจประกันภัยรถยนต์” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2536
- จรัส โพธิจันทร์ “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ”  
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร 2531
- ชลรัตน์ ไชยะสิทธิ์ “การประกันภัยรถยนต์กับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน” **ประกันภัย**  
(กรกฎาคม - กันยายน 2544) หน้า 25
- ณรงค์ ศรีวิเชียร “การศึกษาธุรกิจประกันภัย (ตาม พ.ร.บ. คู่คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ)  
ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม” รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543
- ธีระ อยู่ในธรรม “การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันวินาศภัย” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2532
- เนาวรัตน์ พ่วงแก้ว “ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันกับประเภทประกันภัย  
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2541
- บริษัท ไทยรับประกันภัยภัยต่อ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายวิจัยและสถิติ ภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้ม  
ธุรกิจประกันวินาศภัยไทย 2545-2546” กรุงเทพมหานคร 2546
- ประวิทย์ รั้งสรรควิจิตร “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล  
ในเขตกรุงเทพมหานคร” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2542

- พาณิชย์, กระทรวง การประกันภัย, กรม **23 ปี กรมการประกันภัย** กรุงเทพมหานคร  
กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ 2545 (จัดพิมพ์ในโอกาสครบรอบ 23 ปี  
กรมการประกันภัย 24 มีนาคม 2545)
- \_\_\_\_\_ . คู่มือการประกันภัย. กรุงเทพมหานคร กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ 2543
- พนิต เข้มทอง และคณะ "รายงานผลการวิจัย เรื่องทัศนคติของผู้ขอประกันภัยรถยนต์  
และอัตราเบี้ยประกัน" กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2534
- พรเพ็ญ ดั่งติสสานนท์ "พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการทำประกันชีวิต" วิทยานิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
2542
- พวงเพ็ญ ฉิวพันธ์ "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำประกันชีวิต และวินาศภัยในประเทศไทย"  
วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก  
2539
- พิน คงพล "ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา  
จังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้" วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2535
- เพ็ญพิมล สวัสดิ์สละ "การปฏิบัติงานของฝ่ายขายบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาบรปือ  
จังหวัดมหาสารคาม" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2540
- มาลินี เศษฐฐิชาติศักดิ์ "ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534
- มุกดา ไควกุล **การประกันภัย** กรุงเทพมหานคร สยามเดชั่นเนอริชัฟพลายส์ 2537
- ยุคกล ทองตัน "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์"  
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร 2533
- วรวิมล ทิพย์อารักษ์วงศ์ "พฤติกรรมและทัศนคติลูกค้าบริษัท ไทยประกันชีวิต และตัวแทนบริษัท  
ที่มีต่อการให้บริการ" วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2539
- ศิริชัย พงษ์วิชัย **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์** พิมพ์ครั้งที่ 10 สำนักพิมพ์  
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2543

- ศิริวรรณ วัลลิโกดม *การประกันภัยและการจัดการธุรกิจการประกันภัย* กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2544
- สมยศ นาวิกการ *การบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ  
2534
- สันติ เจริญไชย “ความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ ของ บริษัท วิริยะ  
ประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี” รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2544
- สัมพันธ์ ลิ้มสมเกียรติ “การปัจจัยและทัศนคติในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของ  
บุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2541
- สีปตระกูล สุนทรธรรม “การประกันภัยรถยนต์” *กรมการประกันภัย* (32 มิถุนายน 2535)  
หน้า 14-17
- สุนิษฐ์ ตันติสุวรรณากุล “กรณีตัวอย่างการบริหารบริษัทประกันภัยให้ประสบความสำเร็จ”  
ใน *เอกสารประกอบคำบรรยาย* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2540
- สุวรรณ วลัยเสถียร “แนวนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย” *Thailand Cover  
News Insurance* (พฤศจิกายน 2544) หน้า 24 - 25
- สุวรรณี เดชวรชัย “คุณสมบัติที่ดีของตัวแทนขายประกันภัย” *ประกันภัย* (กรกฎาคม-กันยายน  
2544) หน้า 63-68
- McCormick, Ernest J. and Joseph Tiffin. *Industrial Psychology*. Boston: Prentice-Hall,  
1984.
- Millet, John D. *Management in the Public Service*. 4<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill,  
1954.
- Outreville, Francois J. “The Relationship Between Insurance, Financial Development  
and Market Structure in Developing Countries : An International Cross  
Sectional Study.” *WUNCTAD Review*. 33 (3 January 1992): 954-969.
- Patterson, Paul G. “Expectations and Product Performance as Determinants of  
Satisfaction for a High-Involvement Purchase.” *Psychology and Marketing*.  
5 (10 October 1993): 49-62.



Smith, Henry Clay. *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw-Hill, 1981.

Stewart, Richard. "Seeing Ourselves as Others See Us (Public Attitudes about the Auto Insurance Business)." *Insurance Advocate*. 45 (4 April 1995): 111-113.

Trupin, Jerome. "Auto Insurance : The Three Conditions." *Journal of Accountancy*. 177 (15 March 1994): 302-304.

Weber, Max. *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Administor Press, 1996.

Willard, Patricia and Viva Teece. "Satisfying the Use : A Look at a Local Public Library." *The Australian Library Journal*. 32 (5 February 1983): 41-46.

Wolman, Benjamin B. *Dictionary of Behavioral Science*. Van Norstand: Reinheld, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย : ศึกษาเฉพาะกรณี การประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความเห็นของท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และอื่นๆ ต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

### 1. เพศ

1. ชาย  
 2. หญิง

### 2. อายุ

1. 21 – 30 ปี  
 2. 31 – 40 ปี  
 3. 41 – 50 ปี  
 4. มากกว่า 50 ปี

### 3. สถานภาพการสมรส

1. โสด  
 2. สมรส  
 3. หม้าย / หย่าร้าง

### 4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าอนุปริญญา  
 2. อนุปริญญา  
 3. ปริญญาตรี  
 4. สูงกว่าปริญญาตรี

### 5. อาชีพ

1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 2. เจ้าของบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว  
 3. พนักงานบริษัทเอกชน  
 4. วิชาชีพอิสระ  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน (รวมเงินเดือน และรายได้อื่นๆ)

- 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท
- 2. 20,001 – 40,000 บาท
- 3. 40,001 – 60,000 บาท
- 4. 60,001 – 80,000 บาท
- 5. 80,001 – 100,000 บาท
- 6. สูงกว่า 100,000 บาท

**ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (นอกเหนือจาก พ.ร.บ. ประกันภัยที่เป็นภาคบังคับ)**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (นอกเหนือจาก พ.ร.บ. ประกันภัย) ประเภทใด
  - 1. ประเภท 1
  - 2. ประเภท 2
  - 3. ประเภท 3
  
2. รายละเอียดของรถยนต์ที่ท่านทำประกันภัย
  - 1. รถเก๋ง
  - 2. รถกระบะ
  - 3. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
  
3. ท่านได้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจกับบริษัทใด
  - 1. บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด
  - 2. บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)
  - 3. บริษัท สัมพันธ์ประกันภัย จำกัด
  - 4. บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
  - 5. บริษัท ประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน)
  - 6. บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
  - 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
  
4. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเพราะเหตุใด
  - 1. ซื้อเพราะถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ
  - 2. ซื้อเพราะต้องการบริการจากบริษัทประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ
  - 3. ซื้อเพราะต้องการความคุ้มครองที่มากขึ้นกว่าการทำ พ.ร.บ. ประกันภัย  
เพียงอย่างเดียว
  - 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. ท่านทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากแหล่งใด

- 1. โทรทัศน์
- 2. วิทยุ
- 3. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
- 4. ใบปลิว
- 5. ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

6. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจโดยผ่านช่องทางใด

- 1. ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง
- 2. บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเช่าซื้อรถยนต์
- 3. ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

7. ท่านทำประกันภัยรถยนต์โดยผ่านช่องทางดังกล่าวใน ข้อ 6 เพราะเหตุใด

- 1. บริการดี ติดต่อดี
- 2. มีความมั่นคงเชื่อถือได้
- 3. ได้รับส่วนลดค่าคอมมิชชั่น
- 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....



### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความเห็นหรือประสบการณ์ของท่านมากที่สุด  
ที่ได้รับจากบริษัทประกันภัยที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. บริษัทประกันภัย</b>					
1.1 ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย	5	4	3	2	1
1.2 มีสภาพคล่องทางการเงิน	5	4	3	2	1
1.3 มีการบริหารงานร่วมกับบริษัทต่างชาติ	5	4	3	2	1
<b>2. ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย</b>					
2.1 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
2.2 มีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย	5	4	3	2	1
2.3 ถือประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก	5	4	3	2	1
<b>3. การประชาสัมพันธ์</b>					
3.1 ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้เอาประกันภัย	5	4	3	2	1
3.2 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1
<b>4. อัตราค่าเบี้ยประกันภัย</b>					
4.1 ค่าเบี้ยประกันภัยสอดคล้องกับความคุ้มครอง	5	4	3	2	1
4.2 กระบวนการแจกแจงค่าเบี้ยประกันภัยอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
4.3 มีการจัดข้อเสนอค่าเบี้ยประกันภัยราคาพิเศษ	5	4	3	2	1
<b>5. เงื่อนไขความคุ้มครอง</b>					
5.1 มีความคุ้มครองที่มีมาตรฐานเหมือนกันทุกบริษัท บริษัทประกันภัย	5	4	3	2	1
5.2 สามารถเลือกซื้อความคุ้มครองได้ตามต้องการ	5	4	3	2	1

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. คุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน</b>					
6.1 มีเครือข่ายการบริการที่ติดต่อได้ทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง	5	4	3	2	1
6.2 มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	5	4	3	2	1
6.3 มีความถูกต้องและยุติธรรมในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน	5	4	3	2	1
6.4 มีรถให้ใช้ระหว่างรอการซ่อม	5	4	3	2	1
<b>7. คุณภาพการให้บริการของพนักงาน</b>					
7.1 แต่งกายเหมาะสม กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพ	5	4	3	2	1
7.2 ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	5	4	3	2	1
7.3 ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	5	4	3	2	1
7.4 มีความรู้ และประสบการณ์พร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1
<b>8. คุณภาพของอู่ซ่อม</b>					
8.1 คุณภาพในการซ่อมของอู่ในเครือได้มาตรฐาน	5	4	3	2	1
8.2 ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ	5	4	3	2	1
8.3 ให้บริการรับ - ส่ง รถที่ซ่อมถึงที่	5	4	3	2	1
8.4 ตรงต่อเวลานัดหมายในการรับรถ	5	4	3	2	1
<b>9. นโยบายด้านการเงิน</b>					
9.1 มีบริการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัย	5	4	3	2	1
9.2 มีระยะเวลาในการชำระค่าเบี้ยประกันภัย	5	4	3	2	1
9.3 มีการชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้หลายรูปแบบ	5	4	3	2	1
9.4 เอกสารทางการเงินถูกต้อง และรวดเร็ว	5	4	3	2	1

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็นประโยชน์ และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการทำประกันรถยนต์ภาคสมัครใจ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้วยความขอบพระคุณยิ่ง  
นางสาวจากรุณี ชินะพงศ์ไพศาล

## ภาคผนวก ข

สรุปจำนวนกรรมธรรม์และเบี้ยประกันภัยภัยโดยตรงของบริษัทประกันวินาศภัย

**สรุปจำนวนกรรมธรรม์และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของบริษัทประกันวินาศภัย  
สำหรับเดือนมกราคม - ธันวาคม 2545**

ลำดับ	บริษัท	การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
		จำนวนกรรมธรรม์		เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	
		ราย	%	บาท	%
<u>บริษัทในประเทศ</u>					
1	วิริยะประกันภัย	386,763	15.39%	5,779,815	19.92%
2	กรุงเทพประกันภัย	137,434	5.47%	2,253,679	7.77%
3	ประกันคุ้มภัย	118,514	4.72%	1,631,659	5.62%
4	สินมั่นคงประกันภัย	143,796	5.72%	1,561,523	5.38%
5	สัมพันธ์ประกันภัย	165,435	6.58%	1,533,903	5.29%
6	ทิพยประกันภัย	103,982	4.14%	1,107,350	3.82%
7	อวิว่า ประกันภัย (ไทย)	81,281	3.23%	872,197	3.01%
8	ลิเบอร์ตี้ประกันภัย	118,094	4.70%	707,774	2.44%
9	พาณิชย์การประกันภัย	72,812	2.90%	657,771	2.27%
10	ไทยศรีสุริคประกันภัย	82,963	3.30%	650,626	2.24%
11	คุ้มเกล้าประกันภัย	42,861	1.71%	621,223	2.14%
12	ประกันภัยไทยวิวัฒน์	40,106	1.60%	572,478	1.97%
13	นารายณ์สากลประกันภัย	43,011	1.71%	551,397	1.90%
14	นำสินประกันภัย	52,054	2.07%	535,911	1.85%
15	อาคเนย์ประกันภัย	111,833	4.45%	517,979	1.79%
16	เมืองไทยประกันภัย	39,065	1.55%	466,891	1.61%
17	ธนาชาติประกันภัย	25,138	1.00%	452,544	1.56%
18	แอกซ่าประกันภัย	17,303	0.69%	440,418	1.52%
19	นวกิจประกันภัย	38,599	1.54%	419,904	1.45%
20	ศรีอยุธยาประกันภัย	26,268	1.05%	400,342	1.38%
21	พัชรประกันภัย	34,309	1.37%	336,268	1.16%
22	กรุงไทยพานิชประกันภัย	28,782	1.15%	326,619	1.13%

**สรุปจำนวนกรรมธรรม์และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของบริษัทประกันวินาศภัย  
สำหรับเดือนมกราคม - ธันวาคม 2545 (ต่อ)**

ลำดับ	บริษัท	การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
		จำนวนกรรมธรรม์		เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	
		ราย	%	บาท	%
23	ประกันภัยศรีเมือง	14,265	0.57%	307,087	1.06%
24	บางกอกสหประกันภัย	19,281	0.77%	277,550	0.96%
25	ไทยเศรษฐกิจประกันภัย	19,281	0.77%	277,550	0.96%
26	กมลสุโกศลประกันภัย	12,930	0.51%	194,970	0.67%
27	ไทยประกันภัย	17,736	0.71%	244,788	0.84%
28	เทเวศประกันภัย	26,108	1.04%	232,190	0.80%
29	สามัคคีประกันภัย	20,042	0.80%	225,904	0.78%
30	สงเสริมประกันภัย	17,016	0.68%	219,196	0.76%
31	เอราวัณประกันภัย	17,166	0.68%	204,411	0.70%
32	เจ้าพระยาประกันภัย	17,478	0.70%	196,594	0.68%
33	คิวบีอี ประกันภัย	12,930	0.51%	194,970	0.67%
34	ไพบูลย์ประกันภัย	10,934	0.44%	145,345	0.50%
35	มิตรแท้ประกันภัย	29,726	1.18%	141,692	0.49%
36	อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันภัย	5,861	0.23%	140,060	0.48%
37	สหมงคลประกันภัย	9,900	0.39%	114,931	0.40%
38	สินทรัพย์ประกันภัย	7,367	0.29%	107,979	0.37%
39	ไทยสมุทรประกันภัย	9,887	0.39%	105,183	0.36%
40	คูเนีย ประกันภัย	10,968	0.44%	103,680	0.36%
41	รอยัลแอนด์ซันอัลลายแอนซ์	2,934	0.12%	77,030	0.27%
42	อินทราประกันภัย	5,833	0.23%	70,276	0.24%
43	บีที ประกันภัย	5,959	0.24%	65,814	0.23%
44	เจริญประกันภัย	6,107	0.24%	54,429	0.19%
45	ไทยพัฒนาประกันภัย	5,980	0.24%	47,503	0.16%

**สรุปจำนวนกรมธรรม์และเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของบริษัทประกันวินาศภัย  
สำหรับเดือนมกราคม - ธันวาคม 2545 (ต่อ)**

ลำดับ	บริษัท	การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ			
		จำนวนกรมธรรม์		เบี้ยประกันภัยรับโดยตรง	
		ราย	%	บาท	%
46	โอสถสภาประกันภัย	1,933	0.08%	47,117	0.16%
47	ประกันภัยสากล	4,370	0.17%	46,669	0.16%
48	พุทธธรรมประกันภัย	4,054	0.16%	45,726	0.16%
49	สหพัฒนาประกันภัย	5,686	0.23%	43,842	0.15%
50	ไทยพาณิชย์ประกันภัย	43,011	1.71%	551,397	1.90%
51	สมโพธิ์ เจแปน ประกันภัย	52,054	2.07%	535,911	1.85%
52	ไทยเจริญประกันภัย	9,887	0.39%	105,183	0.36%
53	สยามชีวิตอินชัวร์รันส์	111,833	4.45%	517,979	1.79%
54	พระนครธนบุรี ประกันภัย	2,634	0.10%	32,646	0.11%
55	วิธสินประกันภัย	1,910	0.08%	23,568	0.08%
56	ซันบีประกันภัย	704	0.03%	18,082	0.06%
57	ไพศาลประกันภัย	1,327	0.05%	12,441	0.04%
58	เอเชียสากลประกันภัย	523	0.02%	3,961	0.01%
59	ธนวัฒน์ประกันภัย	41	0.00%	706	0.00%
60	แอ็ดวานซ์ อินชัวร์รันส์	1	0.00%	41	0.00%
	รวม	2,456,060	97.73%	28,132,672	96.95%
	<u>สาขาบริษัทต่างประเทศ</u>				
61	นิวแฮมพ์เชอร์อินชัวร์รันส์	43,337	1.72%	577,001	1.99%
62	मितซุชิ สุมิตาโม	12,669	0.50%	296,423	1.02%
63	นิวอินเดียน แอสชัวร์รันส์	964	0.04%	10,705	0.04%
	รวม	56,970	2.27%	884,129	3.05%
	รวมทั้งสิ้น	2,513,030	100.00%	29,016,801	100.00%





**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวจรรูณี ชินะพงศ์ไพศาล
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	5 มิถุนายน 2498
<b>สถานที่เกิด</b>	กรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	บธ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2526
<b>สถานที่ทำงาน</b>	บริษัท ทีเอสโก้ ลีสซิ่ง จำกัด
<b>ตำแหน่ง</b>	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ