

พฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริการเคลม(สินไหม)

ของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด



พฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริการเคลม(สินไหม)

ของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2552



© 2553

ราศิยา พิณสวัสดิ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษิตตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง พฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริการเคลม (สินไหม)
ของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด

ผู้วิจัย นางสาวราศิยา พิณสวัสดิ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิเชียร วงศ์ณิชากุล)

(ดร.สุดารัตน์ ดิษยวรรณะ จันทราวพัฒนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 9 เดือน มกราคม พ.ศ. 2553

ราศิษา พิณสวัสดิ์, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2553, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ

พฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริการเคลม(สินไหม) ของ
บริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด (88 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและลักษณะประชากรศาสตร์ของ
ผู้เอาประกันภัยบริษัทแอลเอ็มจีประกันวินาศภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์
ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพฯ และเพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอา
ประกันภัยบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคล
ในเขตกรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เอาประกันภัย
รถยนต์ที่ใช้บริการด้านสินไหมกับบริษัท จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage)
ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายกลุ่มตัวอย่าง และ
ทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Chi-Square Test เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดย
นำมาวิเคราะห์โดยใช้ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้เอาประกันส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อบริการในระดับสูง
และได้รับความพึงพอใจในบริการระดับสูงเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยในด้านความคาดหวังสูงกว่า
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน และพบว่าระดับความคาดหวังกับเพศมีความสัมพันธ์อย่างมี
นัยสำคัญ แต่เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญ แต่อายุมี
ความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนการศึกษา, รายได้
และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญ

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากท่านผู้มีพระคุณและทรงคุณวุฒิทั้งหลายที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้คำแนะนำ และช่วยชี้แนะในการจัดทำแก้ไขและปรับปรุงตลอดจนความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของบริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด และเจ้าหน้าที่ของอยู่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบุคคลแวดลอมที่มีส่วนช่วยสนับสนุนและให้กำลังใจทำให้การค้นคว้าวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ดังนี้

รองศาสตราจารย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความกรุณาตลอดเวลา แนะนำ แก้ไข ปรับปรุง และให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นประโยชน์ในการทำค้นคว้าวิจัยเป็นอย่างดี

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสินไหมทดแทน บริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย จำกัด และเจ้าหน้าที่ของอยู่ในเครือ รวมทั้งพี่ๆ ตัวแทน และเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ

พ่อและแม่ที่คอยช่วยเหลือดูแล และให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาและการสนับสนุนในทุกๆ ด้าน

ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความรักและความกรุณาที่ได้รับจากทุกๆ ท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ราศิยา พิณสวัสดิ์

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อ | ง |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญตาราง | ซ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของงานวิจัย | 3 |
| ขอบเขตงานวิจัย | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| กรอบแนวคิดตามทฤษฎี | 5 |
| สมมุติฐาน | 6 |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | |
| ประวัติความเป็นมาของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด | 8 |
| แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกันภัย | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง | 20 |
| ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ | 22 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ | 24 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 29 |
| 3 วิธีการดำเนินการวิจัย | |
| ประเภทของงานวิจัย | 32 |
| กลุ่มประชากร และการสุ่มตัวอย่าง | 32 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 33 |
| การทดสอบเครื่องมือ | 35 |
| วิธีการเก็บข้อมูล | 35 |
| วิธีการทางสถิติ | 36 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า | |
|------------|--|----|
| 4 | บทวิเคราะห์ข้อมูล | |
| | การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์ | 37 |
| | พฤติกรรมเกี่ยวกับการทำประกันภัยและความรู้เกี่ยวกับ | |
| | การประกันภัย | 41 |
| | ความคาดหวังและความพึงพอใจ | 58 |
| | ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน | 62 |
| 5 | สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| | สรุปผล | 79 |
| | อภิปรายผล | 82 |
| | ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ | 85 |
| | ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย | 88 |
| บรรณานุกรม | | |
| ภาคผนวก | | |

สารบัญตาราง

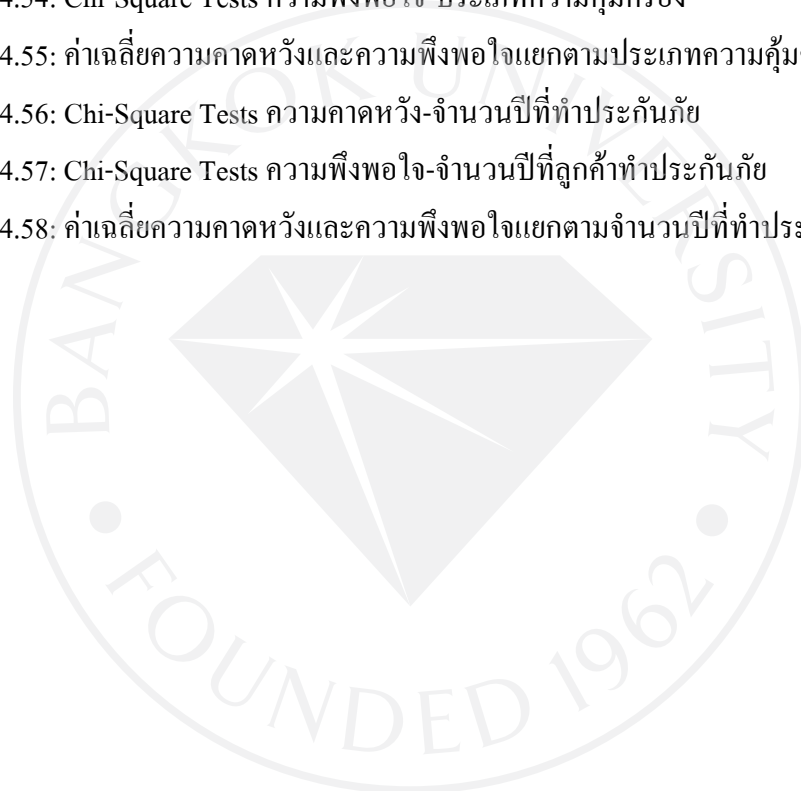
| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1.1: เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้สุทธิของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ประเภท สมัครใจ | 1 |
| ตารางที่ 1.2: ระยะเวลาในการศึกษา | 3 |
| ตารางที่ 4.1: เพศ | 37 |
| ตารางที่ 4.2: อายุ | 37 |
| ตารางที่ 4.3: การศึกษา | 38 |
| ตารางที่ 4.4: อาชีพ | 39 |
| ตารางที่ 4.5: รายได้ต่อเดือน | 39 |
| ตารางที่ 4.6: สถานภาพทางการสมรส | 40 |
| ตารางที่ 4.7: จำนวนสมาชิกในครอบครัว | 40 |
| ตารางที่ 4.8: ช่องทางที่ผู้รับบริการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย | 41 |
| ตารางที่ 4.9: สาเหตุที่ซื้อกรมธรรม์จากช่องทางดังกล่าว | 42 |
| ตารางที่ 4.10: วิธีการชำระเงิน | 43 |
| ตารางที่ 4.11: ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรมธรรม์ | 44 |
| ตารางที่ 4.12: ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรมธรรม์ | 44 |
| ตารางที่ 4.13: ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรมธรรม์ | 45 |
| ตารางที่ 4.14: จำนวนรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย | 46 |
| ตารางที่ 4.15: การทำ พรบ | 46 |
| ตารางที่ 4.16: ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยด้วยตนเองหรือไม่ | 47 |
| ตารางที่ 4.17: ยี่ห้อและรุ่นที่เคลม | 47 |
| ตารางที่ 4.18: ปีรถที่เคลม | 49 |
| ตารางที่ 4.19: จำนวนปีที่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัท แอลเอ็มจี | 50 |
| ตารางที่ 4.20: ประเภทของความคุ้มครองที่ทำประกัน | 51 |
| ตารางที่ 4.21: ทุนประกันภัย (สำหรับความคุ้มครองประเภท 1 และ 2) | 52 |
| ตารางที่ 4.22: ทุนประกันภัย (สำหรับความคุ้มครองเฉพาะภัย) | 52 |
| ตารางที่ 4.23: จำนวนครั้งที่เคลมในปีกรมธรรม์ | 53 |
| ตารางที่ 4.24: สาเหตุที่มาเคลม | 54 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.25: ผู้รับบริการทราบเงื่อนไขการช่อมมี 2 ประเภทคือช่อมอยู่ทั่วไป และช่อมอยู่ที่ เป็นศูนย์บริการของรถแต่ละยี่ห้อ | 55 |
| ตารางที่ 4.26: ผู้รับบริการทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ | 55 |
| ตารางที่ 4.27: เงื่อนไข “ความเสียหายส่วนแรก” | 55 |
| ตารางที่ 4.28: สภาพก่อนการประกันภัย | 56 |
| ตารางที่ 4.29: ผู้รับบริการอ่านและทำความเข้าใจกับเงื่อนไขความคุ้มครองที่แนบมากับ กรมธรรม์ประกันภัย | 56 |
| ตารางที่ 4.30: ผู้รับบริการทราบว่ากรมธรรม์ประเภท 1 ต้องมีการตรวจสอบสภาพรถก่อนเริ่ม ความคุ้มครองในปีแรก | 57 |
| ตารางที่ 4.31: ผู้รับบริการทราบหมายเลขติดต่อฉุกเฉิน (LMG One Call) | 57 |
| ตารางที่ 4.32: ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการเคลมของบริษัทแอลเอ็มจี | 58 |
| ตารางที่ 4.33: การตัดสินใจต่ออายุกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย | 62 |
| ตารางที่ 4.34: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-เพศ | 62 |
| ตารางที่ 4.35: ค่าเฉลี่ยความคาดหวังแยกตามเพศ | 63 |
| ตารางที่ 4.36: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-เพศ | 63 |
| ตารางที่ 4.37: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-อายุ | 64 |
| ตารางที่ 4.38: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-อายุ | 64 |
| ตารางที่ 4.39: ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการ | 65 |
| ตารางที่ 4.40: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-การศึกษา | 66 |
| ตารางที่ 4.41: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ- การศึกษา | 66 |
| ตารางที่ 4.42: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-รายได้ | 66 |
| ตารางที่ 4.43: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-รายได้ | 67 |
| ตารางที่ 4.44: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-อาชีพ | 67 |
| ตารางที่ 4.45: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-อาชีพ | 67 |
| ตารางที่ 4.46: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-รุ่นรถ | 68 |
| ตารางที่ 4.47: ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อบริการแยกตามยี่ห้อและรุ่นของรถ | 68 |
| ตารางที่ 4.48: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-รุ่นรถ | 70 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.49: ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมแยกตามรุ่นรถ | 71 |
| ตารางที่ 4.50: Chi-Square Tests ความคาดหวัง- ทุนประกัน | 72 |
| ตารางที่ 4.51: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-ทุนประกัน | 73 |
| ตารางที่ 4.52: ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามทุนประกัน | 73 |
| ตารางที่ 4.53: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-ประเภทความคุ้มครอง | 75 |
| ตารางที่ 4.54: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-ประเภทความคุ้มครอง | 75 |
| ตารางที่ 4.55: ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามประเภทความคุ้มครอง | 76 |
| ตารางที่ 4.56: Chi-Square Tests ความคาดหวัง-จำนวนปีที่ทำประกันภัย | 77 |
| ตารางที่ 4.57: Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัย | 77 |
| ตารางที่ 4.58: ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามจำนวนปีที่ทำประกันภัย | 78 |



สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี | 5 |
| ภาพที่ 2.1: จุดกำเนิดของการคาดคะเนในส่วนบริการที่ปรารถนา และบริการพอเพียง | 21 |
| ภาพที่ 2.2: สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) | 26 |
| ภาพที่ 4.1: กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ | 59 |



ตารางที่ 1.1 (ต่อ) : เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้สุทธิของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ประเภทสมัครใจ

| รายการ | โดยความ สมัครใจ | เพิ่ม (ลด) จากปีก่อนหน้า | |
|---|--------------------|--------------------------|--------|
| | | จำนวนเงิน | ร้อยละ |
| เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้สุทธิ ปี 2550 | 45,540,043 | 3,228,933 | 7.09% |
| จำนวนกรมธรรม์ (ราย) | 4,719,408 | 433,906 | 9.19% |
| เบี้ยประกันภัยที่ถือเป็นรายได้สุทธิ ปี 2551 | 49,192,351 | 3,652,308 | 7.42% |
| จำนวนกรมธรรม์ (ราย) | 4,960,711 | 241,303 | 4.86% |

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย. (2552). สถิติประกันวินาศภัย.

สืบค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2552 จาก [http:// www.oic.or.th](http://www.oic.or.th)

อย่างไรก็ดี การแข่งขันกันทางด้านราคาไม่ใช่ทางเลือกที่ดีสำหรับบริษัทประกันวินาศภัยที่จะทำให้บริษัทมีกำไร และมีความมั่นคงทางการเงินเนื่องจากการรับเบี้ยประกันภัยนั้นรับเพียงครั้งเดียวแต่ความคุ้มครองจะมีผลไปอีกถึง 1 ปีเป็นอย่างน้อย ซึ่งในการคิดคำนวณเบี้ยประกันภัยที่เป็นรายรับนั้นจะต้องเฉลี่ยรายรับออกตามจำนวนวันใน 1 ปี หรือ 365 วัน เพื่อกระจายรายรับจากเบี้ยประกันภัยแต่ละกรมธรรม์ออกมาเป็นรายวันจนความคุ้มครองสิ้นสุดลง อีกทั้งอัตราการเรียกร้องค่าสินไหมในระหว่างที่ความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยที่ยังมีผลคุ้มครอง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อกำไรของการดำเนินกิจการ หากอัตราการเรียกร้องค่าสินไหมมีค่าสูงก็จะทำให้กำไรลดลงหรืออาจทำให้บริษัทขาดทุนได้ ดังนั้นในการพิจารณาเลือกรับประกันภัยสำหรับภัยที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยสามารถทำกำไรได้

การที่จะทำให้บริษัทประกันภัยสามารถเลือกรับประกันภัยในภัยที่มีคุณภาพได้นั้นมีผลมาจากการมีลูกค้าในจำนวนมากเพื่อเฉลี่ยความเสี่ยง และการรักษฐานลูกค้าที่มีประวัติการประกันภัยที่ดี ซึ่งมีผลมาจากการได้รับบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้เอาประกันภัยบริษัทแอลเอ็มจีประกันวินาศภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพฯ
2. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพฯ

ขอบเขตของงานวิจัย

ในการวิจัยผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเนื้อหาสาระของการวิจัยซึ่งศึกษาถึงพฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจลูกค้าที่ทำประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลประเภทสมัครใจต่อการให้บริการด้านสินไหมของบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
2. ด้านพื้นที่สำรวจโดยได้ศึกษากลุ่มจากประชากรกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน สำหรับผู้ที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลซึ่งเป็นลูกค้าที่ทำประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลประเภทสมัครใจต่อการให้บริการด้านสินไหมของบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
3. ด้านระยะเวลา ในการศึกษาที่มีข้อมูลเป็นไปตามตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 : ระยะเวลาในการศึกษา

| ขั้นตอนการศึกษา | กันยายน | | | | ตุลาคม | | | | พฤศจิกายน | | | | ธันวาคม | | | |
|------------------------------------|---------|---|---|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. นำเสนอหัวข้อและที่มาของการศึกษา | | ↔ | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. ร่างโครงเรื่อง | | | ↔ | | | | | | | | | | | | | |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.2 (ต่อ) : ระยะเวลาในการศึกษา

| ขั้นตอนการศึกษา | กันยายน | ตุลาคม | พฤศจิกายน | ธันวาคม |
|-------------------------------|---------|--------|-----------|---------|
| 3.ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | | ↔ | | |
| 4.ออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล | | ↔ | | |
| 5.รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล | | | ↔ | |
| 6.เรียบเรียงและพิมพ์รายงาน | ↔ | | | |

4. ด้านตัวแปร

4.1 ปัจจัยพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ของบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ รายได้

4.2 ปัจจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เป็นองค์ประกอบอื่นๆ เช่นความรู้พื้นฐานทางด้านการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภค วงเงินความคุ้มครอง และประเภทของความคุ้มครอง

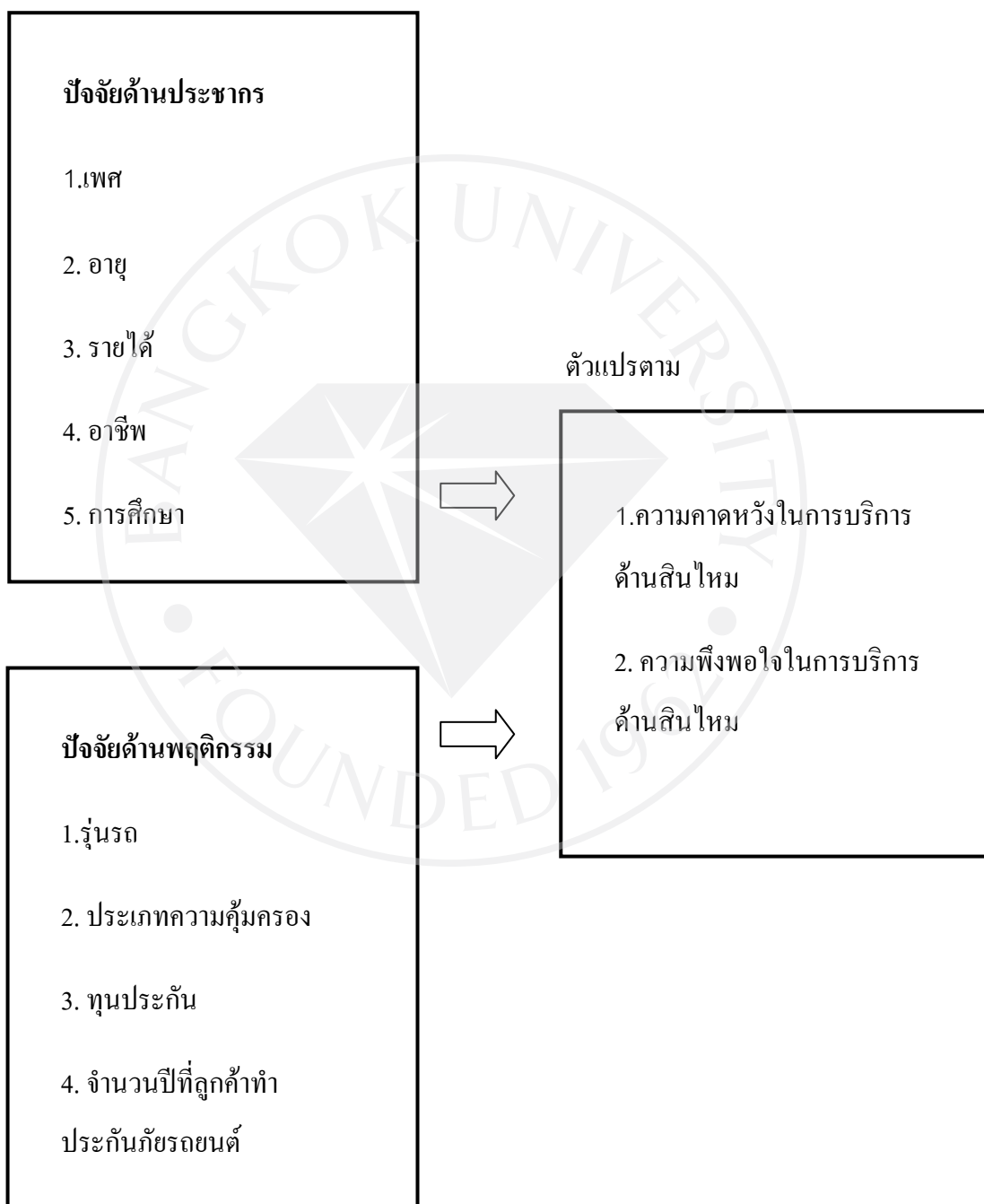
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงลักษณะทางด้านพฤติกรรมและลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้เอาประกันภัยบริษัทแอลเอ็มจีประกันวินาศภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพฯ
2. เพื่อให้ทราบว่าผู้เอาประกันภัยบริษัทแอลเอ็มจีประกันวินาศภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพฯ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเป็นอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนและพัฒนาการบริการทางด้านสินไหมรถยนต์ในอนาคต

กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ตัวแปรต้น



สมมุติฐาน

1. ปัจจัยพื้นฐานในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ มีผลแตกต่างกันในการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ
2. รุนรถ ทุนประกัน และประเภทของความคุ้มครองมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ
3. จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์ของลูกค้ามีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

| | |
|------------------------------|---|
| ผู้รับประกันภัย (Insurer) | คู่สัญญาซึ่งตกลงจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือชดเชยเงินจำนวนหนึ่งให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ |
| ผู้เอาประกันภัย (Insured) | คู่สัญญาซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัยจำนวนหนึ่งให้ผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดมีภัยขึ้น ผู้รับประกันภัยจึงจะจ่ายค่าสินไหมให้แก่ผู้เอาประกันภัย |
| ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary) | บุคคลภายนอกสัญญาประกันภัยที่มีสิทธิเข้ามารับประโยชน์ในค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยนั้น ตามข้อตกลงของผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัย ดังนั้นเมื่อมีผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยแล้ว ผู้เอาประกันภัยไม่มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาอีกต่อไป ผู้รับประโยชน์อาจเป็นบุคคลเดียวกับผู้เอาประกันภัยก็ได้ |

| | |
|--|---|
| เบี้ยประกันภัย (Premium) | จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องจ่ายให้แก่ผู้รับประกันภัย ตามสัญญาประกันภัย ซึ่งระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย |
| กรมธรรม์ประกันภัย (Policy) | เอกสารที่แสดงข้อตกลงเงื่อนไขต่างๆ ของสัญญาประกันภัย ระหว่างผู้เอาประกันภัย และผู้รับประกันภัย |
| ทุนประกัน/จำนวนเงินเอาประกัน (Sum insured) | จำนวนเงินที่ตกลงกันว่า ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย เมื่อเกิดภัยหรือความเสียหายแก่ผู้เอาประกันตามเงื่อนไขในสัญญาหรือกรมธรรม์ |
| ค่าสินไหม (Claims) | เงินชดเชยที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายให้ผู้เอาประกันภัย, บุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย |
| รถยนต์ (Car) | ทรัพย์สินที่ผู้เอาประกันนำมาทำประกันภัย |
| อู่ซ่อมรถยนต์ (Garage) | สถานที่ให้บริการซ่อมรถยนต์ |
| ตัวแทนประกันภัย (Agent) | บุคคลที่ประบริษัทประกันภัยมอบหมายหน้าที่และอำนาจให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง |
| นายหน้าประกันภัย (Broker) | ตัวกลางหรือผู้ชี้ช่องให้แก่ผู้เอาประกันภัยในการทำประกันภัย |

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัทแอลเอ็มจี

บริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยเกิดจากการควบรวมกิจการของบริษัทประกันวินาศภัย 2 บริษัทคือ บริษัทนารายณ์ ประกันภัยและ บริษัทคัมเกล้าประกันภัย เมื่อปี 2546 และเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย โดยการสนับสนุนหลักของ ลิเบอร์ตี้ มิวชวล กรุ๊ป จากประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทยักษ์ใหญ่ด้านประกันวินาศภัยของสหรัฐอเมริกาที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญการดำเนินกลยุทธ์ในการบริหารงานที่หลากหลาย และมีศักยภาพในการลงทุนที่มีมั่นคงยาวนานกว่า 90 ปี มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารมูลค่ากว่า 104.316 พันล้านเหรียญสหรัฐและมีพนักงานที่ให้บริการลูกค้ามากกว่า 41,000 คน โดยผ่านเครือข่ายสำนักงานในหลากหลายประเทศทั่วโลกกว่า 900 แห่ง นอกจากนี้ ลิเบอร์ตี้ มิวชวล กรุ๊ปยังได้รับการจัดอันดับความแข็งแกร่งทางการเงินระดับ A (Strong) จากสถาบัน เอสแอนด์พี และระดับ A (Excellence) จากสถาบัน เอเอ็มเบสท์ และอยู่ในอันดับที่ 86 ของบริษัทยักษ์ใหญ่ของสหรัฐอเมริกาซึ่งรวบรวมโดยนิตยสารฟอร์จูนซึ่งเป็นนิตยสารการเงินชั้นนำของโลก

ค่านิยมขององค์กร

- เรามุ่งมั่นต่อความซื่อสัตย์สุจริต
- เราปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยการให้เกียรติ และยอมรับ
- เราเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุด และยุติธรรม

วิสัยทัศน์ขององค์กร

- ผู้การเป็นผู้ให้บริการรับประกันที่ดีที่สุดในประเทศไทย
- เป็นผู้ให้บริการรับประกันที่ดีที่สุดในด้านการให้บริการลูกค้า
- เป็นผู้ให้บริการรับประกันที่มีผลประกอบการและกำไรมากที่สุด
- เป็นผู้ให้บริการรับประกันที่มีที่พนักงานต้องการร่วมงานมากที่สุด
- เป็นผู้ให้บริการรับประกันอันดับหนึ่งที่สนับสนุนการพัฒนาพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

2. แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย

ความหมายของการประกันภัย

“การประกันภัย คือการจัดการของความเสี่ยงโดยการรวบรวมความสูญเสีย ที่เกิดขึ้นทั้งหลาย โดยค่าของความสูญเสียนั้นจะถูกเฉลี่ยกันไปให้ระหว่างผู้เข้าร่วมความเสี่ยงภัยทั้งหมด”

(Frederick, ม.ป.ป. อ้างใน มหาวิทยาลัยทักษิณ, ม.ป.ป.)

นอกจากนี้สมาคมประกันวินาศภัย (2549) ได้ให้ความหมายของการประกันภัยไว้ว่า

การประกันภัยคือการที่บุคคลฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับประกันภัย ทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้เอาประกันภัย โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อนทางการเงินจากภัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยผู้รับประกันภัยสัญญาว่าจะจ่ายเงินชดเชยให้ผู้เอาประกันภัยตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจจะทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้นั้นกลับสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้รับประกันภัยจะได้รับเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นการตอบแทนจากผู้เอาประกันภัยตามจำนวนที่ตกลงกัน

สรุปโดยรวมการประกันภัยคือการที่ผู้รับประกันให้คำสัญญาแก่ผู้เอาประกันว่าจะจ่ายเงินชดเชยตามจำนวนที่สัญญาไว้เมื่อเกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินที่ระบุในคำสัญญา

2.1.2 ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย

มหาวิทยาลัยทักษิณ (ม.ป.ป.) ระบุว่าในการประกันภัยมีทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องคือทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability) โดยใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในการคำนวณเบี้ยประกันภัยที่จะเรียกเก็บจากผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้ยังใช้กฎว่าด้วยจำนวนมาก (Law of large number) ซึ่งมีหลักว่า ถ้าเพิ่มจำนวนของวัตถุที่ร่วมเสี่ยงภัย หรือ วัตถุที่เอาประกันมีจำนวนมากขึ้น ค่าความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจริง จะมีค่าใกล้เคียงกับค่าความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ได้มากขึ้น หรือ ความน่าจะเป็นของโอกาสที่จะเกิดความเสียหายจะมีความแม่นยำหรือถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากการเสี่ยงภัยจะลดลงเมื่อจำนวนวัตถุที่เอาประกันภัยมีจำนวนมากขึ้น จึงเป็นประโยชน์สำหรับการคำนวณเบี้ยประกันภัยอย่างมาก และในการคำนวณเบี้ยประกันภัยยังเกี่ยวข้องกับกฎของการเฉลี่ย (Law of average)

กล่าวคือถ้ากลุ่มผู้เสี่ยงภัยมีน้อย ค่าเบี้ยประกันภัยก็จะมีอัตราสูง และทำให้การดำเนินงานการประกันภัยไปได้ยาก ในทางตรงกันข้าม ถ้ากลุ่มผู้เสี่ยงภัยมีมาก ค่าเบี้ยประกันภัยก็จะมีอัตราต่ำ และทำให้การประกันภัยดำเนินการไปด้วยดี

2.1.3 หลักพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยทักษิณ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัยซึ่งประกอบด้วย 6 ข้อ คือ

1 หลักส่วนได้เสียในเหตุประกันภัย (Insurable Interest) ผู้มีสิทธิเอาประกันภัย จะต้องเป็นผู้มีส่วนได้เสียในเหตุประกันภัยเท่านั้น ในกรณีของการประกันวินาศภัย โดยที่ส่วนได้เสียในเหตุประกันภัยหมายถึงการที่ผู้เอาประกันภัยมีส่วนเกี่ยวพัน โดยชอบธรรมในทรัพย์สินที่เอาประกัน คือมีกรรมสิทธิ์หรือมีประโยชน์หรือ มีความรับผิดชอบตามกฎหมายในวัตถุที่เอาประกัน

เวลาที่ต้องมีส่วนได้เสียหมายถึงผู้เอาประกันภัยจะต้องมีส่วนได้เสียทั้งขณะทำสัญญาประกันภัย และ ขณะที่เกิดความเสียหาย ยกเว้นการประกันภัยทางทะเล ที่ผู้เอาประกันภัยไม่ต้องมีส่วนได้เสียขณะทำสัญญาประกันภัยได้ แต่ต้องมีส่วนได้เสียขณะที่เกิดภัยขึ้น

2 หลักสุจริตอย่างยิ่ง (Utmost Good Faith) หมายถึง การที่ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประกันภัยมีความสุจริตใจต่อกัน ในขณะที่จะทำสัญญา กล่าวคือ จะต้องเปิดเผยข้อความจริง ไม่แถลงข้อความเท็จ และปฏิบัติตามคำรับรอง

สาระสำคัญที่ถือว่าปฏิบัติตามหลักสุจริตอย่างยิ่ง มี 3 ประการ คือ

2.1. การเปิดเผยข้อความจริง (Representations)

2.2. การไม่แถลงข้อความเท็จ (Non- Misrepresentations)

2.3. การปฏิบัติตามรับรอง (Warranty) คำรับรอง (Warranty) คือ ข้อความในสัญญาที่ผู้เอาประกันภัยตกลงจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง อันกระทบความเสียหายของผู้รับ

3. หลักชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Indemnity) หมายถึง การที่มีความเสียหายเกิดขึ้นอันเป็นผลโดยตรงจากภัยที่ได้รับประกันภัยไว้ ผู้รับประกันภัยต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้มี

สิทธิรับค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 บัญญัติไว้ว่า

ผู้รับประกันภัยจำเป็นต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ดังนี้คือ

3.1. เพื่อจำนวนวินาศภัยอันแท้จริง

3.2. เพื่อความบุบสลายอันเกิดแก่ทรัพย์สินซึ่งได้อาประกันภัยไว้ เพราะได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันความวินาศภัย และ

3.3. เพื่อบรรดาค่าใช้จ่ายอันสมควร ซึ่งได้เสียไปเพื่อรักษาทรัพย์สิน ซึ่งเอาประกันภัยไม่ให้วินาศ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน จะต้องเท่ากับความเสียหายจริง ผู้รับประกันภัย อาจจะชดใช้ค่าเสียหายได้ หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความพอใจของผู้เอาประกัน และผู้รับประกันภัย โดยมีวิธีการคือ

3.3.1. จ่ายเป็นเงินสด

3.3.2. การซ่อมแซมให้กลับมีสภาพเหมือนเดิม

3.3.3. การหาสิ่งของมาทดแทน การประกันภัยทรัพย์สิน บางประเภทไม่เข้าข่ายกรณีนี้ เช่น วัตถุโบราณซึ่งยากที่จะกำหนดมูลค่าความเสียหาย ดังนั้น จึงกำหนดมูลค่าชดใช้แน่นอนไว้ล่วงหน้า แม้เกิดความเสียหายบางส่วนหรือทั้งหมด ผู้รับประกันภัยจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ตามจำนวนที่ระบุในสัญญา เราเรียกรวมกรณีนี้ว่า Valued Policy สำหรับการประกันชีวิตหรือการประกันสุขภาพ ไม่เข้าข่ายของหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเช่นกัน

4. หลักการรับช่วงสิทธิ (Subrogation) หมายถึง หลักที่กำหนดว่าผู้รับประกันภัยสามารถรับช่วงสิทธิทั้งปวงของผู้เอาประกันภัยที่จะเรียกร้องจากบุคคลภายนอกผู้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่วัตถุที่เอาประกันภัย เมื่อผู้รับประกันภัยได้จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามความเป็นจริงให้แก่ผู้เอาประกันภัย และความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นต้องเป็นการกระทำของมนุษย์ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ส่วนการประมาทเลินเล่อของผู้เอาประกันภัย หรือ ผู้รับประกันภัย ภัยจากธรรมชาติ (อุทกภัย वादภัย) ผู้รับประกันไม่สามารรับช่วงสิทธิได้

การประกันภัยที่จะใช้หลักการรับช่วงสิทธิได้ มีลักษณะทั้ง 3 ประการ คือ

1. เป็นวินาศภัย
2. เป็นวินาศภัยที่เกิดจากการกระทำของบุคคลภายนอก

3. ผู้รับประกันภัยได้จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแล้ว
วัตถุประสงค์ของการรับช่วงสิทธิ เพื่อ

1. เพื่อป้องกันการแสวงหากำไรของผู้เอาประกันภัย ซึ่งอาจรับผลประโยชน์ทั้ง 2 ทาง คือ จากผู้รับประกันภัยและจากผู้ก่อความเสียหาย
2. เพื่อให้บุคคลผู้ก่อความเสียหายรับผิดชอบต่อความเสียหายที่ได้ก่อขึ้น

5. **หลักการร่วมชดใช้ค่าสินไหมทดแทน (Contribution)** เมื่อเกิดความเสียหาย แม้ว่าผู้เอาประกันภัยจะประกันภัยเกินมูลค่าส่วนได้เสีย หรือ เอาประกันภัยจากผู้รับประกันภัยหลายราย ซึ่งทำให้จำนวนเงินเกินกว่ามูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ผู้เอาประกันภัยจะได้รับการชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง โดยผู้รับประกันภัยจะเฉลี่ยชดใช้ค่าเสียหายดังกล่าวตามอัตราส่วน

ลักษณะของการประกันภัยที่ใช้หลักการนี้ ต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีกรมธรรม์ตั้งแต่ 2 ฉบับขึ้นไป
2. คู่คุ้มครองภัยเดียวกัน
3. คู่คุ้มครองส่วนได้เสียอันเดียวกันของผู้เอาประกันภัย
4. วัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัยของแต่ละกรมธรรม์ต้องเป็นวัตถุประสงค์เดียวกัน
5. ทุกกรมธรรม์มีผลบังคับใช้ในเวลาเกิดความเสียหาย

วิธีการร่วมชดใช้ค่าสินไหมทดแทนทำได้ 3 วิธี คือ

1. ตามอัตราส่วน (Prorate)
2. จ่ายเป็นจำนวนเงินเท่าๆกัน (equal share) วิธีนี้ต้องระบุในสัญญาโดยผู้รับประกันภัยแต่ละรายจะชดใช้ค่าเสียหายให้เท่าๆกัน แต่ไม่เกินตามกรมธรรม์ที่ระบุไว้ในแต่ละฉบับ
3. จ่ายแบบสับเนื่องเป็นลำดับ วิธีนี้ใช้ในกรณีการทำสัญญาประกันภัยตั้งแต่ 2 รายขึ้นไป โดยมีได้กระทำในวันเดียวกัน จะกำหนดให้ผู้รับประกันภัยลำดับแรกชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริงก่อน ถ้าไม่สามารถชดใช้หมด ผู้รับประกันภัยรายต่อมาจึงเป็นผู้ชดใช้

6. **หลักสาเหตุใกล้ชิด (Proximate cause)** หมายถึง หลักที่กำหนดให้ผู้รับประกันภัยจะต้องชดใช้ค่าสินไหมอันเนื่องมาจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใกล้ชิดกับภัยที่ทำประกันภัย

ไว้ สาเหตุความใกล้ชิด คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นต่อเนื่อง ไม่ขาดตอน และเป็นผลโดยตรงจากภัยที่ระบุนไว้ในสัญญาประกันภัยแล้ว

ความหมายของค่าสินไหมทดแทน

“ค่าสินไหมทดแทนคือ มูลค่าที่แท้จริงของความสูญเสียหรือเสียหายจากภัยที่ได้ทำประกันภัยไว้ ซึ่งผู้เอาประกันภัยมีสิทธิเรียกร้องจากผู้รับประกันภัย และผู้รับประกันภัยจะต้องชดใช้ให้ผู้เอาประกันภัยโดยต้องเป็นไปตามข้อสัญญาและเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยนั้น” (สถาบันประกันภัย, ม.ป.ป.)

นอกจากนี้สถาบันประกันภัย (ม.ป.ป.) ยังได้ให้รายละเอียดที่เกี่ยวกับสินไหมทดแทนไว้ดังนี้

ค่าสินไหมทดแทนนั้นคือการกระทำเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยซึ่งได้รับความสูญเสียหรือเสียหายจากเหตุวินาศภัยกลับคืนสู่สถานะเดิม (ทางกายภาพหรือทางการเงิน) ตามที่เคยเป็นอยู่ก่อนเกิดความเสียหาย

สัญญาประกันภัยแทบทุกประเภทเป็นสัญญาเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ในประเทศอังกฤษ ได้มีคำพิพากษาเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนไว้ระหว่าง Casteinlen และ Preston (1883, อ้างในสถาบันประกันภัย, ม.ป.ป.) ซึ่งให้คำอธิบายเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนไว้ว่า

รากฐานที่แท้จริงของหลักการทุกหลักการซึ่งใช้ในกฎหมายการประกันภัย คือ สัญญาการประกันภัย เช่นกรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลหรือกรมธรรม์อัคคีภัย (รวมถึงกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุชนิดต่างๆ) เป็นสัญญาเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเท่านั้น และสัญญานี้หมายความว่า เมื่อผู้เอาประกันภัยซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ตามกรมธรรม์ได้ประสบความวินาศจากภัยที่เอาประกันภัยไว้แล้ว พึงต้องได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอย่างเต็มที่ แต่ต้องไม่มากไปกว่าค่าสินไหมทดแทนในกรณีนั้น นั่นคือหลักการของการประกันภัย และถ้าหากจะมีแนวความคิดที่ขัดกับหลักการนี้แล้วคือ การกระทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทนอย่างเต็มที่ หรือการกระทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับค่าสินไหมทดแทนเกินความวินาศที่แท้จริงต้องถือว่าแนวความคิดนั้นผิด

ดังนั้นการชดเชยค่าสินไหมทดแทนจะต้องเป็นไปตามความเสียหายหรือสูญเสียที่เกิดขึ้น และจะต้องไม่เกินกว่าความเสียหายที่แท้จริง การชดเชยค่าสินไหมทดแทนน้อยกว่าความเสียหายจริงหรือเกินกว่าความเสียหายจริงเป็นแนวคิดที่ผิดหลักการประกันภัย

ขอบเขตของการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

ในการชดเชยค่าสินไหมทดแทนนอกจากจะจ่ายตามความเสียหายที่แท้จริงแล้ว จะต้องจ่ายรวมถึงความเสียหายจากการป้องกันรักษาทรัพย์สินนั้น และค่าใช้จ่ายที่ผู้เอาประกันได้เสียไปเพื่อรักษาทรัพย์สินที่เอาประกันนั้นด้วย โดยมีหลักเกณฑ์ว่า

1. จะต้องตราค่าความเสียหาย ณ เวลาและสถานที่ที่เกิดวินาศภัย
2. จะต้องไม่เกินความเสียหายที่แท้จริง
3. จะต้องไม่เกินจำนวนเงินที่ได้เอาประกันภัย

สำหรับค่าสินไหมทดแทนนั้น มาตรา 877 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ห้ามมิให้จ่ายเกินกว่าจำนวนเงินซึ่งเอาประกันภัยไว้

อย่างไรก็ดีผู้เอาประกันภัยบางรายอาจเข้าใจผิดโดยการเอาประกันภัยด้วยจำนวนเงินเอาประกันภัยที่สูงกว่ามูลค่าทรัพย์สินที่แท้จริงของตน โดยหวังว่าจะได้รับกำไรหากเกิดวินาศภัยขึ้น แต่การเอาประกันภัยด้วยจำนวนเงินสูงกว่าส่วนได้เสียจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เพราะจะทำให้ผู้เอาประกันภัยต้องเสียเบี้ยประกันภัยที่สูงเกินจำเป็นและเปลืองประโยชน์ แต่จะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนไม่เกินความเสียหายที่แท้จริง

การดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

เมื่อผู้เอาประกันภัยได้รับความเสียหายที่เกิดจากภัยที่ได้เอาประกันภัยไว้ ผู้เอาประกันภัยจะต้องใช้สิทธิภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยเพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายหรือความสูญเสียที่ได้รับ โดยผู้เอาประกันภัยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ที่ได้ระบุเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไว้ดังนี้

1. แจ้งผู้รับประกันภัยทราบโดยทันทีเกี่ยวกับวินาศภัยที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร ในบางกรณีผู้เอาประกันภัยอาจแจ้งด้วยวาจา แล้วจึงแจ้งด้วยหนังสือ ในทางปฏิบัติ ผู้เอาประกันภัยมักแจ้งผ่านตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยเพื่อให้แจ้งต่อไปยังบริษัทประกันภัย ซึ่งบริษัท

ประกันภัยจะส่งแบบฟอร์มการแจ้งและเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมาให้ ผู้เอาประกันภัยจะเป็นผู้กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มดังกล่าว โดยปกติแล้วจะมีข้อมูลที่สำคัญที่ต้องแจ้งดังนี้

1. วันที่และเวลาที่เกิดเหตุ
2. รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิด
3. ทรัพย์สินที่เสียหายและจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
4. การลงลายมือชื่อผู้เอาประกันภัยในฐานะผู้เรียกร้องค่าเสียหาย

หลังจากนั้นจึงจัดส่งแบบฟอร์มนี้ให้กับบริษัทประกันภัยเพื่อเป็นการแจ้งความเสียหายและเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นทางการ ในบางกรณีผู้เอาประกันภัยก็อาจดำเนินการแจ้งความกับเจ้าพนักงานตำรวจเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเรียกร้อง และติดตามคนร้ายหรือผู้กระทำละเมิดต่อไป ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประเภทของการประกันภัย เช่น ในกรณีการประกันภัยรถยนต์ ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ควรแจ้งให้บริษัทประกันภัยทราบทันทีทางโทรศัพท์ เพื่อบริษัทที่รับประกันภัยจะได้พิจารณาว่าควรจัดส่งเจ้าหน้าที่มาทำการตรวจสอบอุบัติเหตุและตกลงจัดการค่าสินไหมของผู้เอาประกันภัยและคู่กรณี หรือบริษัทอาจรับแจ้งเหตุและขอให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่และคู่กรณีนำรถยนต์ไปติดต่อกับบริษัทภายหลังได้

2 จัดหาและส่งหลักฐานและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยผู้เอาประกันภัยต้องออกค่าใช้จ่ายเองนอกจากนั้นยังมีเอกสารรับรองมูลประกันภัย หรือรับรองความเป็นเจ้าของเอกสารรับรองว่าเหตุการณ์ได้เกิดขึ้นจริง และเอกสารแสดงมูลค่าทรัพย์สินในกรณีของการประกันภัยรถยนต์เอกสารที่ต้องจัดส่งมีดังนี้

- 2.1 คู่มือการจดทะเบียนยานพาหนะเพื่อรับรองการเป็นเจ้าของรถยนต์ (ใช้ในกรณีสูญหายของรถยนต์)
- 2.2 สำเนาบันทึกประจำวันของพนักงานตำรวจเพื่อรับรองการเกิดอุบัติเหตุจริง และรับรองการผิดหรือถูก หรือความประมาทของผู้ขับขี่
- 2.3 ใบเสนอราคาเพื่อตีราคาเสียหายหรือสูญเสียเพื่อใช้ในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน
- 2.4 ใบขับขี่รถยนต์เพื่อรับรองสถานะผู้ขับขี่

3 ให้ความร่วมมือ หรืออำนวยความสะดวกกับผู้รับประกันภัยหรือผู้แทนของบริษัท
 ประกันภัยในการสำรวจความเสียหายหรือในการปกป้องทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย รวมทั้ง
 ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอื่นๆ ไม่ให้ได้รับความเสียหายเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ผู้เอาประกันภัยจะต้องรีบส่งหรือแจ้งให้บริษัทประกันภัยทราบทันทีเมื่อได้รับ
 หมายศาล คำสั่งหรือบังคับของศาล การดำเนินคดีทางแพ่งหรือทางอาญาที่อาจจะทำให้เกิดสิทธิ
 เรียกร้องภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย

การพิจารณาค่าสินไหมทดแทน

เมื่อผู้รับประกันภัยได้รับความเสียหายหรือการสูญเสียของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย
 จากวินาศภัยแล้ว ผู้รับประกันภัยจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1 การเข้าสำรวจความเสียหายหรือสูญเสีย ผู้รับประกันภัยอาจส่งเจ้าหน้าที่สำรวจ
 ความเสียหายของบริษัท หรือแต่งตั้งผู้สำรวจอิสระ (Independent Surveyor) เข้าทำการสำรวจความ
 เสียหายหรือสูญเสียที่เกิดขึ้น โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อ

1.1 สืบสวนหาสาเหตุความวินาศ ตลอดจนผู้ที่ป็นต้นเหตุ และผู้รับผิดชอบ
 ต่อความวินาศนั้น อย่างไรก็ดีการพิสูจน์สาเหตุและการรับรองสาเหตุ รวมทั้งผู้รับผิดชอบอย่างเป็นทางการนั้น เจ้าพนักงานสำรวจจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารและหลักฐาน รวมทั้งพยาน
 ต่างๆ เพื่อประกอบคดี

1.2 บรรเทาความเสียหายหรือความสูญเสียจากวินาศภัยนั้น โดยปกติแล้วเมื่อ
 เกิดวินาศภัยขึ้น หากความสูญเสียหรือเสียหายเป็นไปในลักษณะของการสูญเสียโดยสิ้นเชิงก็ไม่มี
 ความจำเป็นในการบรรเทาความเสียหายต่อไปแต่ในกรณีที่มีความเสียหาย หรือสูญเสียที่เกิดขึ้นเป็น
 บางส่วน ผู้รับประกันภัยมีสิทธิที่จะรักษาส่วนที่ไม่เสียหายหรือยังมีคุณค่าไม่ให้เสียหายหรือสูญเสีย
 เพิ่มขึ้น โดยการเรียกร้องให้ผู้เอาประกันภัยส่งมอบทรัพย์สินดังกล่าวหรือให้ผู้เอาประกันภัยปฏิบัติ
 ตามที่เห็นสมควร

1.3 เข้ายึดหรือครอบครองทรัพย์สินที่เอาประกันภัยเพื่อสำรวจ จัด คัด เลือก
 โยกย้าย หรือจัดการตามแต่เห็นสมควร

1.4 ขายหรือจำหน่ายทรัพย์สินที่เอาประกันภัยเพื่อประโยชน์ของบุคคลที่
 เกี่ยวข้อง

ผู้เอาประกันภัยจะละทิ้งทรัพย์สิน หรือละเว้นที่จะปฏิบัติตามความต้องการของบริษัท ประกันภัยไม่ได้ และหากผู้เอาประกันภัยไม่ให้ความร่วมมือหรือหวังเหนียวมิให้เป็นไปตามที่ ผู้รับประกันภัยประสงค์แล้วจะทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียสิทธิในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตามกรมธรรม์ได้

2 การประเมินความเสียหาย ผู้รับประกันภัยหรือผู้สำรวจความเสียหาย จะทำการ ประเมินความเสียหายหรือสูญเสียเป็นตัวเงิน โดยใช้หลักด้านวิชาการ และข้อมูลที่เป็นทางการใน การกำหนดมูลค่าโดยมีหลักเกณฑ์สำคัญดังนี้

2.1 มูลค่าตามสภาพ (Actual Cash Value) คือการหามูลค่าใหม่ของทรัพย์สิน ที่สูญหายหรือเสียหายในวันที่เกิดวินาศภัย หักด้วยค่าเสื่อมราคาตามสภาพของทรัพย์สินนั้น

2.2 มูลค่าจัดหาทรัพย์สินมาทดแทน (Replacement Value) คือมูลค่าในการ จัดหาทรัพย์สินที่เป็นชนิด ประเภท และคุณภาพเดียวกันกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมาทดแทนให้ โดยไม่หักค่าเสื่อมสภาพใดๆ

2.3 มูลค่าในการกลับคืนสู่สภาพเดิม (Reinstatement Value) คือมูลค่าในการ ทำให้ทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายหรือสูญเสียกลับไปสู่สภาพเดิมก่อนที่จะเกิดวินาศภัยโดยไม่ หักค่าเสื่อมสภาพ

2.4 มูลค่าการซ่อมแซม (Repair Value) คือมูลค่าในการซ่อมแซมทรัพย์สินที่ ได้รับความเสียหายกลับไปสู่สภาพการใช้งานได้ดังเดิม

2.5 มูลค่าที่ตกลงกัน (Agree Value) คือการตกลงมูลค่าทรัพย์สินที่เอา ประกันภัยไว้ล่วงหน้า ในบางกรณีอาจรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่นค่าขนส่ง ภาษี กำไรคงที่ เป็นต้น หาก ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ได้รับความสูญเสียสิ้นเชิง บริษัทประกันภัยจะชดใช้จำนวนเงินตาม มูลค่าที่ตกลงไว้ และในกรณีที่เกิดความเสียหายบางส่วน ก็สามารถนำมูลค่าที่ตกลงกันมาคิดตาม สัดส่วนความเสียหาย เพื่อชดใช้เป็นตัวเงิน หรืออาจซ่อมแซมให้กลับสู่สภาพเดิมได้แล้วแต่ความ เหมาะสม ส่วนใหญ่จะใช้กับการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ การ ประกันภัยการเสี่ยงภัยทุกชนิดสำหรับทรัพย์สินส่วนตัว

2.6 มูลค่าการรับผิดชอบความเสียหายส่วนแรก (First Lost Value) คือการตกลง จำนวนเงินที่จะชดใช้สำหรับทรัพย์สินที่เอาประกันภัย และได้รับความสูญเสียหรือเสียหายไว้

ล่วงหน้า โดยบริษัทประกันภัยจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายจริงแต่ไม่เกินระดับจำนวนเงินที่ตกลงไว้ ส่วนใหญ่จะใช้ในการประกันทรัพย์สินที่มีปริมาณมูลค่าสูงและมีแนวโน้มจะสูญเสียชีวิตหรือเสียหายในระดับหนึ่งเท่านั้น

การชดเชยหลักเกณฑ์ใดจะขึ้นอยู่กับลักษณะของความสูญเสียหรือความเสียหาย และเงื่อนไขข้อตกลงเกี่ยวกับมูลค่าการซ่อมแซมสำหรับการเสียหายบางส่วน การตกลงมูลค่าการชดเชยไว้ล่วงหน้าจะต้องระบุไว้เป็นการเฉพาะในกรมธรรม์จึงจะใช้บังคับได้

3 การติดต่อเจรจา เมื่อผู้รับประกันภัยได้ทำการสำรวจสาเหตุของวินาศภัยรวมทั้งประเมินมูลค่าความเสียหายหรือสูญเสียชีวิตเรียบร้อยแล้ว ก็จะออกรายงานการสำรวจความสูญเสียหรือเสียหาย (Survey Report) จากนั้นจึงเชิญผู้เอาประกันภัยมาตกลงค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำการชี้แจงรายละเอียดของทรัพย์สินที่สูญเสียชีวิตหรือเสียหาย โดยแจกแจงชื่อทรัพย์สิน ปริมาณ ลักษณะความเสียหายเป็นต้น

3.2 ทำการชี้แจงมูลค่าของทรัพย์สิน และมูลค่าที่สูญเสียชีวิต หรือเสียหายที่ผู้ประเมินราคาได้ทำการประเมิน

3.3 ทำการเปรียบเทียบผลการประเมินความเสียหายในส่วนรับผิดชอบของผู้รับประกันภัยกับมูลค่าการเรียกร้องค่าเสียหายของผู้เอาประกันภัย

3.4 ทำการชี้แจงให้ทราบถึงความแตกต่างตามข้อ 3.3 (ถ้ามี) รวมทั้งหาเหตุผลมาประกอบเพื่อหาข้อสรุปในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

3.5 เมื่อสามารถตกลงค่าสินไหมทดแทนเรียบร้อยแล้วจึงเซ็นต์สัญญาตกลงจำนวนค่าสินไหมทดแทน

4 การจ่ายค่าสินไหมทดแทน เมื่อการเจรจาต่อรองเสร็จสิ้น และการตกลงค่าสินไหมทดแทนเสร็จสิ้นแล้ว ผู้รับประกันภัยจะกำหนดวันจ่ายค่าสินไหมทดแทน และถ้าเป็นการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์ หรือผู้เสียหายซึ่งอาจเป็นคนเดียวหรือหลายคน ในกรณีที่ระบุผู้รับประโยชน์ไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย การจ่ายค่าสินไหมทดแทนจะจ่ายโดยเช็คหรือตัวสัญญาใช้เงินของธนาคาร ในนามของผู้มีสิทธิรับค่าสินไหมทดแทนเท่านั้น ผู้ที่มีสิทธิรับค่าสินไหมทดแทนและหลักฐานที่ใช้สำหรับรับค่าสินไหมทดแทนมีดังนี้

4.1 ผู้ที่มีสิทธิรับค่าสินไหมทดแทน

4.1.1 ผู้เอาประกันภัยซึ่งได้ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยในฐานะผู้เอาประกันภัย หรือผู้มีส่วนได้เสียในทรัพย์สินหรือวัตถุที่เอาประกันภัย

4.1.2 ผู้รับประโยชน์ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันภัยระบุชื่อผู้อื่นนอกจากผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ก็จะมีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยไม่เกินจำนวนเงินหรือภาระผูกพันที่เป็นจริงหรือที่ระบุไว้ในสัญญาประกันภัย

4.1.3 ผู้รับโอนทรัพย์สินหรือวัตถุที่เอาประกันภัยโดยพินัยกรรม หรือโดยบทบัญญัติกฎหมาย ทั้งนี้จะต้องมีการบอกกล่าวการโอนไปยังผู้รับประกันภัยให้ทราบ

4.1.4 ผู้เสียหาย ซึ่งได้รับความเสียหายทางทรัพย์สิน ชีวิต หรือร่างกายจากการละเมิดของผู้เอาประกันภัย

4.2 หลักฐานที่ใช้ในการรับค่าสินไหมทดแทน

4.2.1 เอกสารแสดงตัวของผู้มีสิทธิรับค่าสินไหมทดแทน ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน บัตรข้าราชการ หลักฐานการจดทะเบียนการค้าและหนังสือบริคณห์สนธิ เป็นต้น

4.2.2 หนังสือมอบอำนาจให้รับค่าสินไหมทดแทนจากผู้เอาประกันภัย หรือนิติบุคคลผู้เอาประกันภัย ผู้เสียหาย ผู้รับประโยชน์

4.2.3 คำพิพากษาของศาล ให้เป็นผู้จัดการมรดก หรือผู้รับประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับความคาดหวังไว้มาก ซึ่งจะนำมาอ้างอิงถึงเพียงบางส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดความหวังของ Vroom (ม.ป.ป.อ้างใน Luthans, 2008, หน้า 175) ให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้สถานการณ์ หรือคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น หากเขาประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง การคาดการณ์ของความเป็นไปได้ของผลนี้ เป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา ตามแนวทฤษฎีของ Vroom มีความเห็นว่า การจูงใจเป็นพลังทำให้บุคคลมีความ

พยายามในการทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง การจูงใจดังกล่าวมาจากความคาดหวังต่าง ๆ ความคาดหวังประการแรกได้แก่ ความคาดหวังถึงการได้รับการบริการที่ดีจากการทำประกันภัยรถยนต์ ซึ่งหมายความว่า บุคคลจะคาดหวังจะได้รับการบริการจากพนักงานสำรวจภัยที่ดี หรือการที่บริษัทประกันภัยจัดหาสถานที่ซ่อมรถยนต์ที่มีมาตรฐาน ไม่มีการใช้อะไหล่ที่เป็นของปลอม กำหนดการซ่อมเสร็จตรงตามเวลาที่ได้นัดหมาย

Sarbin (1994, อ้างใน สันติ เจริญชัย, 2544, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตามมักจะแสดงออกโดยอาศัยความนึกคิดคาดคะเนว่าผู้อื่นเห็นว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นควรปฏิบัติเช่นไร เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ส่วนมากผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งมักสังเกตเห็นหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งอื่น แล้วกระทำหน้าที่ให้กับตำแหน่งของตนเอง ตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง การสังเกตและการคาดคะเนไม่ตรงกับผู้ดำรงตำแหน่งมักไม่สบายใจเวลาดำเนินการอย่างไรลงไปที่ไม่ตรงกับการคาดคะเน ความไม่สบายใจเช่นนี้มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆด้วย

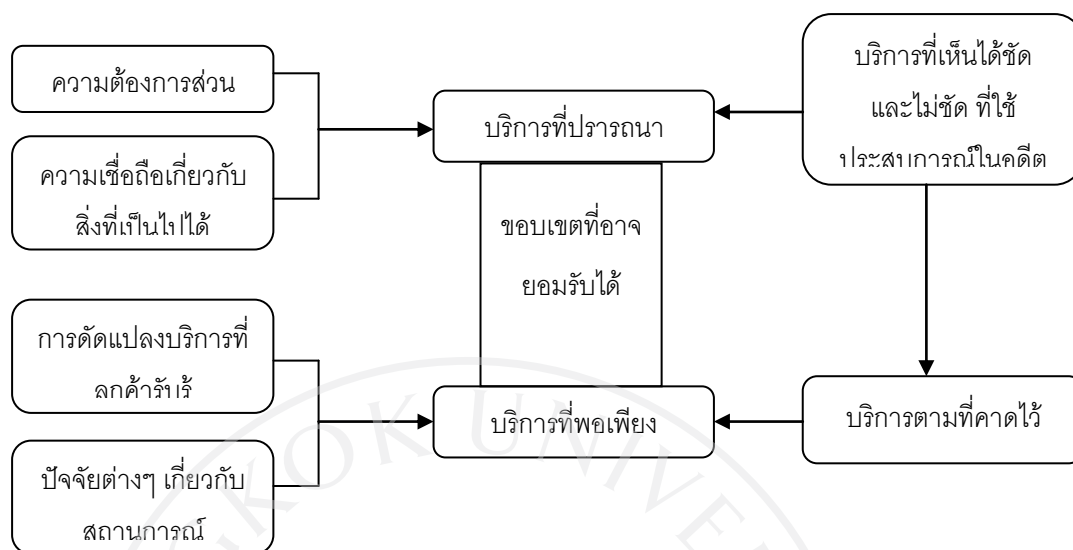
ความคาดหมาย และการเกิดความคาดหมาย

“ความคาดหมาย (Expectation) ของลูกค้าเกี่ยวกับสิ่งที่ประกอบกันเป็นสินค้าในรูปของบริการผันแปรแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจ ความคาดหมายมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับฐานะที่แตกต่างกันของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมเดียวกัน” (Lovelock แพลด โดยอดุล จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และ พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, 2546)

องค์ประกอบของความคาดหมายของลูกค้า

ความคาดหมายของลูกค้าครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่างๆ หลายอย่าง (Lovelock แพลด โดยอดุล จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546) ได้แก่ บริการที่ลูกค้าปรารถนาที่จะได้รับ (Desired Service) บริการที่พอเพียง (Adequate Service) และบริการที่ทำนายว่าจะได้ (Predicted Service) และขอบเขตของบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ (Zone of Tolerance)

ภาพที่ 2.1 : จุดกำเนิดของการคาดคะเนในส่วนบริการที่ปรารถนา และบริการพอเพียง



ที่มา: เลิฟล็อก, คริสโตเฟอร์ เอช. (2546). การตลาดบริการ. แปลจากเรื่อง Service Marketing and Management โดย อุดุล จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล, พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ระดับของบริการตามความปรารถนาและบริการพอเพียง (Desired and Adequate Service Level)

Lovelock (แปลโดยอูดุล จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546)กล่าวว่าประเภทของบริการที่ลูกค้าหวังจะได้รับ เรียกว่า บริการตามความปรารถนา (Desired Service) คือความหวังว่าจะได้รับในสิ่งที่ตรงตามความต้องการส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม ลูกค้าส่วนมากมีความจริงจังและเข้าใจว่าบริษัทไม่สามารถส่งมอบบริการให้ลูกค้าในระดับที่เขาพึงพอใจได้ ดังนั้นจึงมักจะเกิดช่องว่างกับระดับความคาดหวัง ซึ่งเรียกว่าบริการที่พอเพียง (Adequate Service) หมายถึงระดับต่ำสุดของบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยปราศจากความไม่พอใจ ปัจจัยต่างๆ ที่สร้างความคาดหวังนี้ขึ้นมาคือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ ที่กระทบต่อการปฏิบัติการ และระดับของบริการ ซึ่งอาจคาดคะเนได้ล่วงหน้าจากผู้จัดหาสินค้าและบริการรายอื่น ระดับของความคาดหวังในบริการตามความปรารถนา และบริการที่พอเพียงอาจแสดงให้เห็นได้เด่นชัดหรือไม่เด่นชัด โดยผู้จัดหาบริการทำการแพร่คำพูด คำติชม และประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า

ระดับการคาดการณ์ในบริการ(Predicted Service level)

นอกจากนี้ Lovelock (แปลโดยอดุล จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546) ยังกล่าววาระดับของบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับเรียกว่า “การคาดการณ์ในบริการ” (Predicted Service) ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับการให้ความหมายแก่คำว่า “บริการที่พอเพียง” ถ้ามีการคาดหมายว่าบริการนั้นเป็นบริการที่ดี บริการที่พอเพียงจะมีระดับสูงกว่าบริการที่คาดว่าเลวร้าย การคาดการณ์บริการของลูกค้าอาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง

ขอบเขตที่ลูกค้ายอมรับได้ (Zone of Tolerance)

Lovelock (แปลโดยอดุล จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546) กล่าวว่าสภาพที่เป็นอยู่ของบริการก่อให้เกิดความยากง่ายที่แตกต่างกันต่อพนักงานในบริษัทเดียวกัน รวมทั้งพนักงานในบริการประเภทเดียวกัน ขอบเขตที่ลูกค้าเต็มใจจะยอมรับความแตกต่างนี้คือ ขอบเขตที่ลูกค้ายอมรับได้ การกระทำใดที่อยู่ต่ำกว่าระดับบริการพอเพียง เป็นสาเหตุให้เกิดความล้มเหลวและสร้างความไม่พอใจ ในขณะที่การกระทำที่อยู่เกินระดับบริการที่ปรารถนาจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประหลาดใจได้ โดยการสร้างให้เป็น “ลูกค้าที่ยินดี” (Customer Delight)

ขอบเขตที่ยอมรับได้ของลูกค้าแต่ละรายสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น การแข่งขัน ราคา หรือลักษณะบางอย่างของบริการที่สำคัญ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อระดับบริการที่พอเพียง โดยที่ระดับบริการที่พึงปรารถนาจะเปลี่ยนแปลงซ้ำมาก แล้วแต่ประสบการณ์ที่ลูกค้าสั่งสมมา

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Lovelock (แปล โดยอดุล จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546) กล่าวว่าความพึงพอใจคือการตัดสินใจโดยที่มีความชอบในทัศนคติเกิดขึ้น ตามปฏิกิริยาในการซื้อสินค้า หรือมีการก่อปฏิกิริยาตอบต่อสินค้าเพื่อผู้บริโภค งานวิจัยส่วนมากอิงอยู่กับทฤษฎีที่ว่าความมั่นใจ ความไม่มั่นใจในมาตรฐานของสินค้าที่เกิดก่อนขั้นตอนการบริโภค ซึ่งเป็นตัวกำหนดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สำคัญอย่างมาก หมายความว่าลูกค้ามีมาตรฐานบริการบางอย่างในใจก่อนที่จะทำการบริโภค (ความคาดหมายของผู้บริโภค) มีการสังเกตการปฏิบัติการ และการเปรียบเทียบมาตรฐาน จากนั้นจึงได้สร้างการตัดสินใจด้วยความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบดังกล่าว ถ้าคุณภาพบริการต่ำกว่าความ

คาดหมาย ผลของการตัดสินใจจะเป็น การไม่ยืนยัน แต่ผลออกมาในทางลบ (Negative Disconfirmation) ในกรณีที่คุณภาพของบริการดีกว่าที่คาดหมายไว้ ผลของการตัดสินใจจะเป็นแบบ ไม่มีการยืนยันแต่ ผลออกมาในทางบวก (Positive Disconfirmation) และสามารถที่จะมีการยืนยัน อย่างง่ายๆ ชัดเจน (Simple Confirmation) ได้ถ้าผลออกมาตรงตามความคาดหมาย อย่างไรก็ตาม แม้ ไม่มีการยืนยันผลออกมาในทางบวกเป็นอย่างมากมาประกอบกันเป็นความพึงพอใจของลูกค้าที่ เกิดขึ้น ถ้าเป็นเช่นนี้ ลูกค้าก็จะยินดี และพอใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตมาก

ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรงมากขึ้นทำให้ธุรกิจต้องเปลี่ยนปรัชญา จากการขายผลิตภัณฑ์ เป็นปรัชญาทางการตลาด และลูกค้า โดยการใช้เครื่องมือทางการตลาดที่ดี ซึ่งสามารถส่งมอบมูลค่า และความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ดีระหว่างลูกค้ากับ องค์กร ดังนั้นวัตถุประสงค์ทางการตลาดในยุค Global Market คือ การสร้างกำไรจากความพึงพอใจ ของลูกค้า

Person (1993, อ้างในรัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา, 2540, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจของลูกค้าว่า “คือสิ่งที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อนั้นการซื้อ หรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดย จะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป”

นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่า ลูกค้า หรือผู้รับบริการ เป็นผู้ที่มิตบพาทสำคัญยิ่งในกระบวนการ บริการ เพราะความพึงพอใจของลูกค้า คือ เป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการใดให้บริการที่ดี ทำให้ลูกค้าพอใจก็ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้น ๆ ต่อไปอีก หรืออาจจะ แนะนำลูกค้าใหม่ด้วย ซึ่งจะส่งผลให้กิจการมีกำไร และประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุด จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่องการรับรู้การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ เพราะการรับรู้จะถ่ายทอดเป็นความรู้สึกนึกคิด และเจตคติเกี่ยวกับการบริการได้ทั้งในแง่บวกและ ลบ

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของเรานั้น โดยปกติจะมีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างอยู่คนเดียวได้ ดังนั้นเราจึงมีความจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วย การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่ง หรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกได้ว่าเป็นการบริการ (Service) ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

ปลายฝัน สุขารมย์ (มปป. อ้างในวารสารณ์ ทองอินทร์, 2549, หน้า 33) ได้ให้ความหมายว่า “การบริการ เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น”

พรเทพ ปิยวัฒน์มธ (มปป. อ้างในวารสารณ์ ทองอินทร์, 2549, หน้า 33) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือการรับรู้ และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการ และความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดีจะครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่

ศุภนิษฐ์ โขศรีคนชัย (มปป. อ้างในวารสารณ์ ทองอินทร์, 2549, หน้า 33) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

Stanton (มปป. อ้างในวารสารณ์ ทองอินทร์, 2549, หน้า 33) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเอง ที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (2000) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

Gronroos (มปป. อ้างในวารสารณ์ ทองอินทร์, 2549, หน้า 34) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรม หรือชุดของกิจกรรม อาจอยู่ในสภาพมีตัวตน หรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหา หรือความต้องการของลูกค้า สิ่งที่สำคัญที่สุด ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ต้องรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า (Customer's Expectation) สนองความต้องการของลูกค้าได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้านี้เกิดจากชื่อเสียงของบริษัท ภาพพจน์ คำร่ำลือ พนักงานผู้ให้บริการ บุคลิกการแต่งกาย ฯลฯ

- 1 สินค้า หรือบริการ หมายถึง กรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
- 2 ราคาของการบริการ เช่น เบี้ยประกันภัยที่ถูกต้อง
- 3 มาตรฐานคุณภาพของลูกค้า
- 4 ข้อมูลข่าวสารจากคู่แข่ง

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

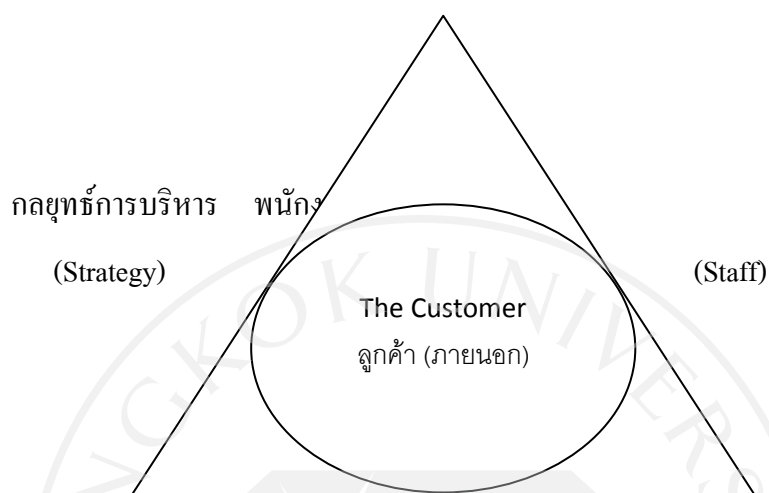
วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ (Objectives) นับได้ว่าเป็นหัวใจของกระบวนการบริหารในปัจจุบัน ดังที่ Kari Albrecht กล่าวว่า “ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจบริการในปัจจุบัน หาใช่การบริหารองค์กรบริการอีกต่อไป หากแต่ว่า เราต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้นต่างหาก”

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการบริการจึงต้องมุ่งเน้นที่ การบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กรจากหนังสือ Service America ของ Kari Albrecht ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งจะเป็นรูปเปรียบเทียบ

ลูกค้า หากขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไป สามเหลี่ยมรูปร่างนั้นก็อาจไม่ครบด้าน ซึ่งจะเป็กรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ เรียกว่า “The Service Triangle” หรือสามเหลี่ยมแห่งการบริการ

ภาพที่ 2.2 : สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)



ที่มา: วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ: ประชาชน.

จาก ภาพที่ 2.2 หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายการบริการ คือ การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ คือ จะจัดการบริหาร เพื่อให้ปัจจัยของสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมสอดคล้องในธุรกิจ โดยมีรูปแบบการบริหารงานอยู่ภายใต้ขอบเขตของสามเหลี่ยมการบริการนี้เช่นกัน ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy บางทีใช้คำว่า Purpose) แนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายกลยุทธ์ธุรกิจด้านการบริการควรเป็นแบบ Customer-driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง
2. ระบบงาน (System / Process) งานบริการของประกันภัย แบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องการบริการให้ได้ดีที่สุด ควรเป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจ เข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการบริการที่ดีแก่ลูกค้า

3. พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกาให้บริการ ซึ่งศูนย์บริการจำเป็นต้องสรรหา พัฒนา และปรับพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์การทำงานให้พนักงานในศูนย์บริการ มีลักษณะของ “Service-Conscious” คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (มปป. อ้างในวารสารณ์ ทองอินทร์, 2549, หน้า 36) กล่าวว่าไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Customer Behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

ทั้งนี้การศึกษาด้านพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าและบริการนั้น จะต้องศึกษาถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกดังกล่าวด้วย ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคนนั้นไม่เหมือนกัน เพราะมนุษย์มีความต้องการ การสนใจ ทักษะคิด การเรียนรู้ การรับรู้ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการรับสิ่งต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกันด้วย ต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นสิ่งแวดล้อมขั้นพื้นฐานที่กำหนดความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์ วัฒนธรรม แนวทางการดำเนินชีวิตของคน ซึ่งคนในวัฒนธรรมต่างกันย่อมมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้วัฒนธรรมยังแบ่งออกเป็น

1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน เป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการซื้อ และพฤติกรรมการซื้อของบุคคลในด้านลักษณะนิสัย

1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย มีรากฐานมาจากเชื้อชาติ ศาสนา สีผิว พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกัน

1.3 ชั้นของสังคม สิ่งที่น่ามาแบ่งชั้นของสังคม คือ อาชีพ รายได้ ฐานะ ตระกูล หรือ ชนชั้นทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่ บุคลิกลักษณะ การศึกษา

2. ปัจจัยด้านสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อการซื้อ ซึ่งปัจจัยด้านสังคมประกอบด้วย

2.1 กลุ่มอ้างอิง เป็นกลุ่มบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กลุ่มนี้มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคล ซึ่งกลุ่มอ้างอิง เช่น ครอบครัวเพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน ผู้ร่วมงาน

2.2 ครอบครัว บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อสินค้า และบริการของ ครอบครัว

2.3 บทบาท และสถานะ บุคคลเกี่ยวข้องกับคนหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง องค์กร และสถาบันต่าง ๆ ซึ่งบุคคลจะมีบทบาท และสถานะที่แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ บทบาทการเป็นผู้ริเริ่ม ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้มีอิทธิพล ผู้ซื้อ ผู้ใช้

3. ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการบริโภคของคนเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ ชีวิต และวัฏจักรของชีวิต นอกจากนี้อาชีพ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิก และแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ล้วนแต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคของมนุษย์ทั้งสิ้น ได้แก่

3.1 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความต้องการสินค้า และบริการที่แตกต่างกัน

3.2 ขั้นตอน วัฏจักรชีวิตครอบครัว เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตในลักษณะของการมีครอบครัว ซึ่งการดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอน มีอิทธิพลต่อความต้องการ ทัศนคติ และค่านิยมของบุคคลในการบริโภคสินค้า และบริการที่ต่างกัน

3.3 อาชีพ มีผลต่อการใช้ ความจำเป็น และความต้องการในสินค้า หรือบริการที่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยด้านจิตใจ ลักษณะต่างของจิตใจนั้น อาจมีผลมาจาก แรงจูงใจ การรับรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ ซึ่งทำให้คนเรามีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

4.1 การจูงใจ เป็นการชักนำให้บุคคล ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของมนุษย์ เกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจ มีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ โดยอาศัยสิ่งจูงใจด้านการตลาด

4.2 การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกจัดประเภท ตีความ และรับรู้ ข้อมูลที่ได้รับบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้ตัดสินใจ จะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน การที่บุคคลสองคนอยู่ในช่วงถูกกระตุ้นอย่างเดียวกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน แต่มีพฤติกรรมแตกต่างกัน เนื่องมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน และมีประสบการณ์ในอดีตแตกต่างกัน

4.3 การเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลมาจาก ประสบการณ์ของบุคคลว่า การเรียนรู้เกิดขึ้น เมื่อมีการกระตุ้น และเกิดการตอบสนอง

4.4 ความเชื่อ เป็นการยอมรับเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความจริง เช่น เรื่องราวเกี่ยวกับศาสนา ลัทธิ ความเชื่อ เป็นสิ่งที่ห้ามได้ยาก และมีอิทธิพลต่อบุคคลมาก คนเรามักทำไปตามความเชื่อ และความคิดเห็นของตนเป็นส่วนใหญ่

4.5 ทศนคติ มีผลต่อการแสดงออกของมนุษย์ โดยคนเราจะมีทัศนคติต่อทุกเรื่อง ได้แก่ ศาสนา การเมือง ฯลฯ

3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันติ เจริญชัย (2544) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยทั้งโดยรวมและโดยการแยกออกเป็น 5 ด้านคือความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้เอาประกันภัยอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจและการเข้าถึงจิตใจผู้ที่เข้ามาใช้บริการและเปรียบเทียบความคาดหวัง และการได้รับบริการจากการบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลและประเภทการประกันภัยที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าผู้เอาประกันภัยมีความคาดหวังจากการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์โดยรวมและราย 5 ด้านอยู่ในระดับสูง แต่ได้รับบริการโดยรวมและรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และในด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูง ผู้เอาประกันภัยที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ มีความคาดหวัง และการได้รับบริการโดยรวม และรายด้านไม่ต่างกัน ส่วนผู้เอาประกันที่มีความแตกต่างกันในเรื่องอาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทการประกันภัย มีความคาดหวังในการบริการด้านความเชื่อถือได้แตกต่างกัน และได้รับการบริการจริงโดยรวม ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน แต่ผู้เอาประกันที่มีรายได้ต่างกัน ได้รับการบริการจริงโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และผู้เอาประกันมีความคาดหวังจากการได้รับบริการสูงกว่าการได้รับบริการจริงอย่างมีนัยสำคัญ

จารุณี ชินะพงส์ไพศาล (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริษัทประกันภัย: ศึกษาเฉพาะกรณีการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมของ

การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอยู่ในระดับมากในด้านในด้านตัวแทน เงื่อนไขความคุ้มครอง คุณภาพการให้บริการของพนักงาน บริษัทประกันภัย อัตราค่าเบี้ยประกันภัย และคุณภาพการให้บริการด้านสินไหมทดแทน ยกเว้นด้านคุณภาพของอู่ซ่อม นโยบายการเงิน และการประชาสัมพันธ์ที่ผู้เอาประกันภัยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้เอาประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นผู้เอาประกันภัยที่มีสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน

กัลยาณี ขุนหนู (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด สาขาจังหวัดพังงา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านบริการเสริมอื่นๆ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านเอกสาร การให้บริการของพนักงาน และอาคารสถานที่ตามลำดับ ลูกค้ำที่มีเพศ อาชีพ อายุ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อุบลรัตน์ ทัดมาลี (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์บริษัทเทศบาลนครประจักษ์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวาจาสุภาพอ่อนโยน มีอหิชาศยติของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อการพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ให้เกียรติต่อผู้ให้บริการเสมอ

สุรียพร ห่มขุนทด (2547) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการซื้อขายประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตมหานคร ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกการซื้อประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 พร้อมพรบ โดยประสงค์ที่จะทำประกันผ่านบริษัทประกันภัยโดยตรง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังใช้ปัจจัยทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการขาย และช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นเครื่องช่วยพิจารณาในการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจโดยให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการ ความสะดวกรวดเร็ว และราคาที่เหมาะสมกับความคุ้มครองเป็นส่วนใหญ่



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรม และระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าของบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยที่มาใช้บริการสินไหมโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยใช้สถิติในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายผลที่ได้จากการวิจัย

กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรเป้าหมายของการศึกษาเป็นผู้เอาประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลประเภทสมัครใจของบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย ที่มีประวัติการใช้บริการสินไหม(เคลม) ภายในรอบปีกรมธรรม์ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการสำรวจผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยใช้แผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับลูกค้าที่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยและใช้บริการทางด้านสินไหมรถยนต์

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร โดยอ้างอิงจาก กัลยา วิณิชย์บัญชา (2550)

$$n = \frac{Z^2 S^2}{E^2}$$

เมื่อ Z = ค่าปกติมาตรฐาน

S² = ค่าแปรปรวนประชากร

E = ค่าคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร

จากระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ = 95% ดังนั้น $Z = 1.96$ จากข้อมูลจำนวนการเรียกร้อง
 คำสินใหม่ของการประกันภัยรถยนต์ประเภทสมัครใจ รหัสรถยนต์ 110 โดยเทียบจากข้อมูลปี 2551
 ทำให้ได้ค่า $S^2 = 12.97$ และค่า $E = 0.5$

$$\frac{1.96^2 12.97}{0.5^2}$$

= 199.34 หรือ 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเพื่อการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึง
 พอใจในบริการสินไหมของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน
 คือ

ส่วนที่ 1. ข้อมูลพื้นฐานทางด้านประชากรศาสตร์

ในส่วนนี้เป็นการเก็บข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ไปเช่นเพศ อายุ อาชีพโดยใช้รูปแบบของคำถาม
 (กัลยา วินิชย์บัญชา, 2548) ดังต่อไปนี้

1. คำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions)
2. คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2. พฤติกรรมการทำประกันภัยและความรู้เกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์

เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์และการใช้บริการทางด้านสินไหมกับ
 บริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย ซึ่งใช้รูปแบบของคำถามดังต่อไปนี้

1. คำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions)
2. คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice)
3. คำถามเปิด (Open-End Questions) เพื่อให้ผู้ตอบระบุจำนวนรถที่ทำประกันกับบริษัทแอล
 เอ็มจี ประกันภัย ยี่ห้อ รุ่น และปีของรถที่มารับบริการ
4. คำถามที่สามารถเลือกได้หลายคำตอบ (Check List)
5. คำถามที่ให้ใส่ลำดับที่ (Ranking Questions)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการของบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย

ในแบบสอบถามส่วนนี้ได้แยกตัวแปรออกเป็น 6 กลุ่มใหญ่คือ

1. การบริการของพนักงานศูนย์ Call Center

2. การบริการของเจ้าหน้าที่สำรวจภัย Claim Adjuster
3. การบริการของเจ้าหน้าที่เมื่อนำรถเข้าซ่อม
4. การบริการของศูนย์บริการสินไหม
5. การจ่ายค่าสินไหม
6. สรุปความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม

คำถามของทั้ง 6 กลุ่มนี้ใช้กับทั้งการตอบคำถามทางด้านความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้คำถามที่แสดงถึงระดับความเห็นด้วยหรือระดับความชอบ (Scale Questions) โดยแบ่งสเกลออกเป็น 5 ระดับคือ 1 น้อยที่สุด, 2 น้อย, 3 ปานกลาง, 4 มาก, 5 มากที่สุด และได้แปลความหมายของการให้ค่าคะแนนเฉลี่ยของมาตราส่วนประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัดดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุดจำนวนระดับ}}$$

$$\frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ผู้วิจัยได้นำค่า 0.8 มาใช้ในการบรรยายค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายสินไหมรถยนต์ของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การตัดสินใจทางด้านการต่ออายุ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในแบบสอบถามส่วนนี้ใช้รูปแบบของคำถามคือ

1. คำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions)
2. คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice)

3. คำถามเปิด (Open-End Questions)

การทดสอบเครื่องมือ

ในขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การร่างแบบสอบถามเพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ
2. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อความให้เหมาะสมอีกครั้ง
3. ทดลองใช้แบบสอบถาม(Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดและนำมาวิเคราะห์ความเชื่อถือได้โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ในการวิเคราะห์ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha มีค่า เท่ากับ 0,962 ซึ่งถือ ได้ว่ามีความน่าเชื่อถือสูง

ตารางที่ 3.1 : แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .962 | .962 | 35 |

4. นำแบบสอบถามออกใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการส่งแบบสอบถามไปยังศูนย์บริการสินค้าใหม่ของบริษัทแอลเอ็มจีซึ่งตั้งอยู่บนถนนพระราม 3 และอยู่ในเครือของบริษัทแอลเอ็มจีจำนวน 40 แห่ง ในกรุงเทพฯ โดยกระจายแบบสอบถามที่ละ 10 ชุด โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลแต่ละแห่งเป็นระยะเวลา 4 อาทิตย์ ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน 2552 โดยเลือกเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจากการเรียกร้องคำสั่งสินค้าใหม่กับบริษัท แอลเอ็มจีประกันภัยที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเท่านั้น และจากระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการเก็บข้อมูล สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

วิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายกลุ่มตัวอย่าง

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ Chi-Square Test เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยนำมาวิเคราะห์โดยใช้ระดับนัยสำคัญ $= 0.05$



บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามจำนวน-400 และได้แบบสอบถามกลับมา 200 ชุดสำหรับผลการศึกษาระหว่างจะแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 อัตราส่วนร้อยละ และความถี่ของข้อมูล

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 1 อัตราส่วนร้อยละ และความถี่ของข้อมูล

1. การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 : เพศ

| เพศ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|------|---------|-------------|
| ชาย | 107 | 53.5 |
| หญิง | 93 | 46.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 ผู้เอาระกันที่มารับบริการด้านสินไหมส่วนใหญ่เป็นผู้ชายซึ่งมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และมีผู้หญิง 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

ตารางที่ 4.2 : อายุ

| ช่วงอายุ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------------|---------|-------------|
| ต่ำกว่า 25 ปี | 26 | 13.2 |
| 25-30 ปี | 35 | 17.8 |
| 31-40 ปี | 75 | 38.1 |
| 41-50 ปี | 37 | 18.8 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) : อายุ

| ช่วงอายุ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------------|---------|-------------|
| 51-60 ปี | 22 | 11.2 |
| มากกว่า 60 ปี | 2 | 1.0 |
| รวม | 197 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 3 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.2 อายุของผู้ใช้บริการ ช่วงอายุของผู้ใช้บริการที่มีมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 31- 40 มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 อายุของผู้ใช้บริการอันดับรองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ 25-30 มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

ตารางที่ 4.3 : การศึกษา

| การศึกษา | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---|---------|-------------|
| น้อยกว่าหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้น | 6 | 3.0 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | 13 | 6.5 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 19 | 9.5 |
| ปริญญาตรี | 126 | 63.0 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 18.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.3 การศึกษาของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษามากที่สุดคือระดับปริญญาตรีซึ่งมีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการอันดับรองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ ระดับอนุปริญญาซึ่งมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 4.4 : อาชีพ

| อาชีพ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|----------------------------------|---------|-------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 17 | 8.5 |
| ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ | 12 | 6.0 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 72 | 36.0 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 92 | 46.0 |
| อื่นๆ | 7 | 3.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.4 อาชีพของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 อันดับรองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ นักเรียน/นักศึกษาซึ่งมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4.5 : รายได้ต่อเดือน

| รายได้ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------------------|---------|-------------|
| น้อยกว่า 30,000 บาท | 82 | 41.0 |
| 30,000-50,000 บาท | 61 | 30.5 |
| 50,001-70,000 บาท | 32 | 16.0 |
| มากกว่า 70,000 บาท | 25 | 12.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.5 รายได้ของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อันดับรองลงมาคือ 30,000-50,000 บาทมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 50,001-70,000 บาทซึ่งมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.6 : สถานภาพทางการสมรส

| สถานภาพ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------|---------|-------------|
| โสด | 108 | 54.0 |
| สมรส | 90 | 45.0 |
| หม้าย | 1 | .5 |
| หย่า | 1 | .5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.6 สถานภาพทางการสมรสของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 อันดับรองลงมาคือ สถานภาพสมรสมีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 สถานภาพหม้ายและหย่ามีจำนวนเท่ากันคือสถานภาพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.7 : จำนวนสมาชิกในครอบครัว

| จำนวนสมาชิก | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-------------|---------|-------------|
| 1 คน | 11 | 5.8 |
| 2 คน | 19 | 10.0 |
| 3 คน | 34 | 17.9 |
| 4 คน | 52 | 27.4 |
| 5 คน | 42 | 22.1 |
| 6 คน | 28 | 14.7 |
| 7 คน | 2 | 1.1 |
| 8 คน | 2 | 1.1 |
| Total | 190 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 10 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.7 จำนวนสมาชิกภายในครอบครัวของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกภายในครอบครัวจำนวน 4 คน มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 อันดับรองลงมาคือ 5 คนมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 จำนวนสมาชิกภายในครอบครัว 3 คนมี 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

จากผลการศึกษาที่ได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายซึ่งมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และมีผู้หญิง 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 อายุของผู้ใช้บริการอันดับรองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ 25-30 มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการอันดับรองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ ระดับอนุปริญญาซึ่งมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 อันดับรองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ นักเรียน/นักศึกษาซึ่งมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีรายได้ในช่วงน้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อันดับรองลงมาคือ 30,000-50,000 บาทมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 50,001-70,000 บาทซึ่งมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 อันดับรองลงมาคือ สถานภาพสมรสมีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 สถานภาพหม้ายและหย่ามีจำนวนเท่ากันคือสถานภาพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และส่วนมากมีขนาดจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 อันดับรองลงมาคือ 5 คนมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 จำนวนสมาชิกภายในครอบครัว 3 คนมี 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

2. พฤติกรรมเกี่ยวกับการทำประกันภัยและความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย

2.1 พฤติกรรมในการทำประกันภัย

ตารางที่ 4.8 : ช่องทางที่ผู้รับบริการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

| ช่องทาง | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|----------------|---------|-------------|
| ตัวแทน/นายหน้า | 66 | 37.1 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8(ต่อ) : ช่องทางที่ผู้รับบริการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

| ช่องทาง | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-----------------------|---------|-------------|
| นายหน้านิติบุคคล | 74 | 41.6 |
| บริษัทไฟแนนซ์ | 7 | 3.9 |
| บริษัทขายรถยนต์ | 15 | 8.4 |
| ห้างเทสโก้-โลตัส | 2 | 1.1 |
| อยู่ซ่อมรถ | 6 | 3.4 |
| ติดต่อโดยตรงกับบริษัท | 8 | 4.5 |
| รวม | 178 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 22 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.8 ช่องทางที่ผู้รับบริการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยจากนายหน้านิติบุคคลมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 อันดับรองลงมาคือ ตัวแทน/นายหน้ามีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 บริษัทขายรถยนต์มี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตารางที่ 4.9 : สาเหตุที่ซื้อกรมธรรม์จากช่องทางดังกล่าว

| สาเหตุ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------------------------------|---------|-------------|
| ติดต่อสะดวก | 72 | 40.4 |
| ไว้ใจ/มีความน่าเชื่อถือ | 51 | 28.7 |
| มีความรู้ทางด้านประกันภัย | 4 | 2.2 |
| ให้ข้อมูลที่ชัดเจน | 5 | 2.8 |
| รู้จักเป็นการส่วนตัว | 24 | 13.5 |
| ให้ส่วนลด/เสนอเบี้ยที่ถูกลงกว่า | 13 | 7.3 |
| สาเหตุอื่น ๆ | 9 | 5.1 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) : สาเหตุที่ซื้อกรรมธรรม์จากช่องทางดังกล่าว

| สาเหตุ | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------|---------|-------------|
| รวม | 178 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 22 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.9 สาเหตุที่ซื้อกรรมธรรม์จากช่องทางดังกล่าว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ซื้อกรรมธรรม์
ประกันภัยจากช่องทางดังกล่าวเนื่องจากติดต่อดีต่อสะดวกมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 อันดับ
รองลงมาคือ ใ้วางใจ/มีความน่าเชื่อถือมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รู้จักเป็นการส่วนตัวมี
24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.10 : วิธีการชำระเงิน

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------------------|---------|-------------|
| ชำระเงินผ่านผู้ขาย | 150 | 84.3 |
| ชำระตรงกับบริษัท | 28 | 15.7 |
| รวม | 178 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 22 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.10 วิธีการชำระเงิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ชำระเงินผ่านผู้ขายมีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อย
ละ 84.3 และชำระตรงกับบริษัทมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตารางที่ 4.11 : ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรรมธรรม์

| เลือกเป็นอันดับ 1 | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--|---------|-------------|
| ความสะดวกในการซื้อ | 51 | 29.0 |
| ความคุ้มครองตรงตามความต้องการ | 15 | 8.5 |
| เบี้ยประกันถูก | 29 | 16.5 |
| การให้บริการด้านสินไหมที่พึงพอใจ | 10 | 5.7 |
| ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย | 21 | 11.9 |
| ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย | 17 | 9.7 |
| การชักชวนของคนรู้จัก | 7 | 4.0 |
| การชักชวนของตัวแทน/นายหน้า | 25 | 14.2 |
| อื่น ๆ | 1 | 0.6 |
| รวม | 176 | 100.0 |

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรรมธรรม์ที่ถูกเลือกเป็นอันดับที่ 1 ผู้ใช้บริการเลือกความสะดวกในการซื้อเป็นปัจจัยอันดับที่ 1 มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 เบี้ยประกันถูกมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และการชักชวนของตัวแทน/นายหน้ามีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตารางที่ 4.12 : ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรรมธรรม์

| เลือกเป็นอันดับ 2. | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|----------------------------------|---------|-------------|
| ความสะดวกในการซื้อ | 21 | 11.9% |
| ความคุ้มครองตรงตามความต้องการ | 30 | 17.0% |
| เบี้ยประกันถูก | 21 | 11.9% |
| การให้บริการด้านสินไหมที่พึงพอใจ | 26 | 14.8% |
| ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย | 24 | 13.6% |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) : ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรรมธรรม์

| เลือกเป็นอันดับ 2. | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--|---------|-------------|
| ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย | 14 | 8.0% |
| การชักชวนของคนรู้จัก | 15 | 8.5% |
| การชักชวนของตัวแทน/นายหน้า | 25 | 14.2% |
| รวม | 176 | 100.0% |

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรรมธรรม์ที่ถูกเลือกเป็นอันดับที่ 2 ผู้ใช้บริการเลือกความคุ้มครองตรงตามความต้องการเป็นปัจจัยอันดับที่ 2 มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 การให้บริการด้านสินไหมที่พึงพอใจมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และการชักชวนของตัวแทน/นายหน้ามีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตารางที่ 4.13 : ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรรมธรรม์

| เลือกเป็นอันดับ 3. | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--|---------|-------------|
| ความสะดวกในการซื้อ | 29 | 16.1% |
| ความคุ้มครองตรงตามความต้องการ | 21 | 11.7% |
| เบี้ยประกันถูก | 23 | 12.8% |
| การให้บริการด้านสินไหมที่พึงพอใจ | 29 | 16.1% |
| ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย | 33 | 18.3% |
| ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย | 7 | 3.9% |
| การชักชวนของคนรู้จัก | 12 | 6.7% |
| การชักชวนของตัวแทน/นายหน้า | 26 | 14.4% |
| รวม | 180 | 100.0% |

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรรมธรรม์ที่ถูกเลือกเป็นอันดับที่ 3 ผู้ใช้บริการเลือกชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยเป็นปัจจัยอันดับที่ 3 มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 การ

ให้บริการด้านสินไหมที่พึงพอใจมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และการชักชวนของตัวแทน/ นายหน้ามีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ตารางที่ 4.14 : จำนวนรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-------|---------|-------------|
| 1 คัน | 178 | 89.0 |
| 2 คัน | 20 | 10.0 |
| 3 คัน | 1 | .5 |
| 4 คัน | 1 | .5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.14 จำนวนรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย ผู้ใช้บริการมีจำนวนรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย 1 คันมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 ผู้ใช้บริการมีจำนวนรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย 2 คันมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ ผู้ใช้บริการมีจำนวนรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย 3 คัน และ 4 คันมีจำนวนอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.15 : การทำ พรบ

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------------------|---------|-------------|
| ทำพรบด้วย | 142 | 71.0 |
| ทำพรบกับบริษัทอื่น | 58 | 29.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.15 การทำ พรบ.กับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย ผู้ใช้บริการที่ทำพรบกับแอลเอ็มจีประกันภัยมีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 ผู้ใช้บริการที่ไม่ทำพรบกับแอลเอ็มจีประกันภัยมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

ตารางที่ 4.16 : ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยด้วยตนเองหรือไม่

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------|---------|-------------|
| ใช่ | 178 | 89.0 |
| ไม่ใช่ | 22 | 11.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.16 ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยด้วยตนเองหรือไม่ ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยด้วยตนเองมีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 ผู้รับบริการไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยด้วยตนเองมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันภัยผ่านนายหน้านิติบุคคล สาเหตุที่ทำประกันภัยผ่านช่องทางดังกล่าวส่วนใหญ่มีเหตุผลมาจากติดต่อสะดวก โดยส่วนใหญ่นิยมชำระเงินผ่านผู้ขาย) โดยมีปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการซื้อกรมธรรม์เรียงลำดับตามความสำคัญมากที่สุดได้ลงมาดังนี้

อันดับที่หนึ่งคือความสะดวกในการซื้อ

อันดับที่สองคือความคุ้มครองตรงตามความต้องการ

อันดับที่สามคือชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย

และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรถที่ทำประกันภัยกับบริษัทแอลเอ็มจี จำนวน 1 และมักทำพบบกับแอลเอ็มจีด้วย โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อกรมธรรม์เอง

1.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเคลม

ตารางที่ 4.17 : ยี่ห้อและรุ่นที่เคลม

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-----------------|---------|-------------|
| BMW 318i | 4 | 2.0 |
| BMW 320i | 1 | .5 |
| Chevrolet Optra | 6 | 3.0 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.17(ต่อ): ยี่ห้อและรุ่นที่เคลม

| ยี่ห้อและรุ่น | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|------------------------|---------|-------------|
| Ford Escape | 1 | .5 |
| Ford Everest | 1 | .5 |
| Ford Focus | 3 | 1.5 |
| Honda Accord | 12 | 6.0 |
| Honda City | 9 | 4.5 |
| Honda Civic | 15 | 7.5 |
| Honda CRV | 6 | 3.0 |
| Honda Jazz | 6 | 3.0 |
| Isuzu D-Max | 21 | 10.5 |
| Isuzu Mu7 | 2 | 1.0 |
| Mazda 3 | 3 | 1.5 |
| Mazda Fighter | 3 | 1.5 |
| Mercedes-Benz A170 | 1 | .5 |
| Mercedes-Benz A200 | 3 | 1.5 |
| Mercedes-Benz C200 | 3 | 1.5 |
| Mercedes-Benz E220 | 2 | 1.0 |
| Mercedes-Benz E230 | 2 | 1.0 |
| Mitsubishi Lancer | 9 | 4.5 |
| Mitsubishi Space Wagon | 5 | 2.5 |
| Mitsubishi Triton | 5 | 2.5 |
| Nissan Sunny | 1 | .5 |
| Nissan Teana | 4 | 2.0 |
| Nissan Tiida | 1 | .5 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.17(ต่อ) : ยี่ห้อและรุ่นที่เคลม

| ยี่ห้อและรุ่น | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-----------------|---------|-------------|
| Toyota Camry | 9 | 4.5 |
| Toyota Corola | 29 | 14.5 |
| Toyota Fortuner | 3 | 1.5 |
| Toyota Tiger | 1 | .5 |
| Toyota Vios | 17 | 8.5 |
| Toyota Wish | 4 | 2.0 |
| Toyota Yaris | 6 | 3.0 |
| Volvo S60 | 1 | .5 |
| Volvo S40 | 1 | .5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.17 ยี่ห้อและรุ่นที่เคลม ยี่ห้อและรุ่นที่เคลมที่ผู้รับบริการเป็น Toyota Corola มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 Isuzu D-Max มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 Toyota Vios มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 Honda Civic มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 Honda Accord มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 Honda City Mitsubishi Lancer และ Toyota Camry มีจำนวนยี่ห้อละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5. Chevrolet Optra, Honda CRV, Honda Jazz, Toyota Yaris มีจำนวนยี่ห้อละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.18 : ปีรถที่เคลม

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|------|---------|-------------|
| 1990 | 1 | .5 |
| 1992 | 2 | 1.0 |
| 1996 | 2 | 1.0 |
| 1997 | 2 | 1.0 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ) : ปีรถที่เคลม

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|------|---------|-------------|
| 1999 | 3 | 1.5 |
| 2000 | 1 | .5 |
| 2001 | 5 | 2.5 |
| 2002 | 6 | 3.0 |
| 2003 | 7 | 3.5 |
| 2004 | 13 | 6.5 |
| 2005 | 39 | 19.5 |
| 2006 | 39 | 19.5 |
| 2007 | 35 | 17.5 |
| 2008 | 32 | 16.0 |
| 2009 | 13 | 6.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.18 ปีรถที่เคลม รถปี2005 และ2006 ที่เคลม มีจำนวนปีละ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19 รถปี 2007 ที่เคลม มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รถปี 2008 ที่เคลม มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รถปี2004 และ 2009 ที่เคลม มีจำนวนปีละ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.19 : จำนวนปีที่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัท แอลเอ็มจี

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|------------|---------|-------------|
| ปีที่หนึ่ง | 66 | 33.0 |
| ปีที่สอง | 69 | 34.5 |
| ปีที่สาม | 30 | 15.0 |
| ปีที่สี่ | 14 | 7.0 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) : จำนวนปีที่ทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัท แอลเอ็มจี

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------------|---------|-------------|
| ปีที่ห้า | 4 | 2.0 |
| มากกว่าห้าปี | 16 | 8.0 |
| ไม่ตอบ | 1 | .5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.19 จำนวนปีรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยเคลม รถปีที่สองที่เคลม มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รถปีที่หนึ่งที่เคลม มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รถปีที่สาม ที่เคลม มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.20 : ประเภทของความคุ้มครองที่ทำประกัน

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|----------------------|---------|-------------|
| ประเภท 1 | 172 | 86.0 |
| ประเภท 3 | 12 | 6.0 |
| ความคุ้มครองเฉพาะภัย | 16 | 8.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.20 ประเภทของความคุ้มครองที่ทำประกัน ประเภท 1 ที่เคลม มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 86 ความคุ้มครองเฉพาะภัยที่เคลม มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ประเภท 3 ที่เคลม มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.21 : ทุนประกันภัย(สำหรับความคุ้มครองประเภท 1 และ2)

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-----------------------|---------|-------------|
| น้อยกว่า 300,000 บาท | 16 | 9.3 |
| 300,000-500,000 บาท | 71 | 41.3 |
| 500,001-700,000 บาท | 43 | 25.0 |
| 700,001-900,000 บาท | 23 | 13.4 |
| 900,001-1,100,000 บาท | 8 | 4.7 |
| มากกว่า 1,100,000 บาท | 11 | 6.4 |
| รวม | 172 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 28 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.21 ทุนประกันภัย(สำหรับความคุ้มครองประเภท 1 และ2) ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัย 300,000-500,000 บาทมีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัย500,001-700,000 บาทมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัย700,001-900,000 บาทมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัยน้อยกว่า 300,000 บาทมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัยมากกว่า 1,100,000 บาทมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัย 900,001-1,100,000 บาทมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 4.22 : ทุนประกันภัย (สำหรับความคุ้มครองเฉพาะภัย)

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-------------|---------|-------------|
| 100,000 บาท | 10 | 47.6 |
| 200,000 บาท | 4 | 19.0 |
| 300,000 บาท | 7 | 33.3 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ): ทุนประกันภัย (สำหรับความคุ้มครองเฉพาะภัย)

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------|---------|-------------|
| รวม | 21 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 179 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.21 ทุนประกันภัย (สำหรับความคุ้มครองเฉพาะภัย) ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัย 100,000 บาทมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัย 200,000 บาทมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ผู้ใช้บริการที่ทำทุนประกันภัย 300,000 บาทมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

รถส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างทำประกันและมาใช้บริการเคลมเป็นรถยนต์ยี่ห้อ Toyota Corola มีจำนวน 29 คน หรือร้อยละ 14.5 และรถส่วนใหญ่ที่นำมาเคลมเป็นรถปี 2005 และปี 2006 ซึ่งมีจำนวน 39 คน (ร้อยละ 19.5) นอกจากนี้รถของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจี เป็นปีที่ 2 จำนวน 69 คน (ร้อยละ 34.5) ความคุ้มครองส่วนใหญ่เป็นประเภท 1 จำนวน 172 คน (ร้อยละ 86.0) โดยส่วนมากมักทำประกันอยู่ในช่วงทุนประกันระหว่าง 300,000-500,000 บาท จำนวน 71 คน (ร้อยละ 41.3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาเคลมเป็นครั้งแรกของปีกรมธรรม์ประกันภัยที่มีอยู่คิดเป็นจำนวน 141 (ร้อยละ 71.6)

สาเหตุที่มาเคลมส่วนใหญ่จะมาจากกรชน มีความเสียหายเล็กน้อย (ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่บางส่วน) 107 คน (ร้อยละ 53.5)

ตารางที่ 4.23 : จำนวนครั้งที่เคลมในปีกรมธรรม์

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|-----------------|---------|-------------|
| ครั้งแรก | 141 | 71.6 |
| ครั้งที่ 2-3 | 44 | 22.3 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | 12 | 6.1 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.23 (ต่อ): จำนวนครั้งที่เคลมในปีกรมธรรม์

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------|---------|-------------|
| รวม | 197 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 3 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.23 จำนวนครั้งที่เคลมในปีกรมธรรม์ ผู้ใช้บริการมาเคลมครั้งแรกในปีกรมธรรม์ มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ผู้ใช้บริการมาเคลมครั้งที่ 2-3 ในปีกรมธรรม์ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ผู้ใช้บริการมาเคลมมากกว่า 3 ครั้งในปีกรมธรรม์ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

ตารางที่ 4.24 : สาเหตุที่มาเคลม

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--|---------|-------------|
| เคลมรอยครูด เบียด ทำสีบางส่วน | 92 | 46.0% |
| เคลมสีรอบคัน | 5 | 2.5% |
| เคลมจากการชน มีความเสียหายเล็กน้อย (ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่บางส่วน) | 107 | 53.5% |
| เคลมจากการชนมีความเสียหายหนัก (ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่หลายรายการ) | 14 | 7.0% |
| เคลมกระจก | 29 | 14.5% |
| รวม | 247 | 123.5% |

ตารางที่ 4.24 สาเหตุที่มาเคลม ผู้ใช้บริการมาเคลมจากการชน มีความเสียหายเล็กน้อย (ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่บางส่วน) มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 เคลมรอยครูด เบียด ทำสีบางส่วนมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 เคลมกระจกมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 เคลมจากการชนมีความเสียหายหนัก (ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่หลายรายการ) มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 เคลมสีรอบคันมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์

ตารางที่ 4.25 : ผู้รับบริการทราบเงื่อนไขการช่อมมี 2 ประเภทคือช่อมอู่ทั่วไป และช่อมอู่ที่เป็น ศูนย์บริการของรถแต่ละยี่ห้อ

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------|---------|-------------|
| ทราบ | 142 | 71.0 |
| ไม่ทราบ | 58 | 29.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.25 ผู้รับบริการทราบเงื่อนไขการช่อมมี 2 ประเภทคือช่อมอู่ทั่วไป และช่อมอู่ที่เป็น ศูนย์บริการของรถแต่ละยี่ห้อ ผู้รับบริการทราบเงื่อนไขการช่อมมี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 ผู้รับบริการไม่ทราบเงื่อนไขการช่อมมี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

ตารางที่ 4.26 : ผู้รับบริการทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------|---------|-------------|
| ทราบ | 175 | 87.5 |
| ไม่ทราบ | 25 | 12.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.26 ผู้รับบริการทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ผู้รับบริการทราบขั้นตอนการ ปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มี มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 ผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนการ ปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.27 : ผู้รับบริการทราบว่าในกรมธรรม์ที่มีอยู่มีเงื่อนไข “ ความเสียหายส่วนแรก” อยู่หรือไม่

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------|---------|-------------|
| ทราบ | 112 | 56.0 |
| ไม่ทราบ | 88 | 44.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.27 ผู้รับบริการทราบว่าในกิจกรรมที่มีอยู่มีเงื่อนไข “ ความเสียหายส่วนแรก” อยู่หรือไม่ ผู้รับบริการทราบว่าในกิจกรรมที่มีอยู่มีเงื่อนไข “ ความเสียหายส่วนแรก” อยู่หรือไม่มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 ผู้รับบริการไม่ทราบว่าในกิจกรรมที่มีอยู่มีเงื่อนไข “ความเสียหายส่วนแรก” อยู่หรือไม่มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตารางที่ 4.28 : ผู้รับบริการทราบว่าสภาพก่อนการประกันภัยมีผลต่อการเรียกร้องค่าสินไหม

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------|---------|-------------|
| ทราบ | 120 | 60.0 |
| ไม่ทราบ | 80 | 40.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.28 ผู้รับบริการทราบว่าสภาพก่อนการประกันภัยมีผลต่อการเรียกร้องค่าสินไหม

ผู้รับบริการทราบว่าสภาพก่อนการประกันภัยมีผลต่อการเรียกร้องค่าสินไหมมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ผู้รับบริการไม่ทราบว่าสภาพก่อนการประกันภัยมีผลต่อการเรียกร้องค่าสินไหมมีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตารางที่ 4.29 : ผู้รับบริการอ่านและทำความเข้าใจกับเงื่อนไขความคุ้มครองที่แนบมากับกรมธรรม์ประกันภัย

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------|---------|-------------|
| ใช่ | 137 | 68.5 |
| ไม่ใช่ | 63 | 31.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.29 ผู้รับบริการอ่านและทำความเข้าใจกับเงื่อนไขความคุ้มครองที่แนบมากับกรมธรรม์ประกันภัย ผู้รับบริการอ่านและทำความเข้าใจกับเงื่อนไขความคุ้มครองที่แนบมากับกรมธรรม์ประกันภัยมีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 ผู้รับบริการไม่อ่านและทำความเข้าใจกับเงื่อนไขความคุ้มครองที่แนบมากับกรมธรรม์ประกันภัยจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ตารางที่ 4.30 : ผู้รับบริการทราบว่ากรมธรรม์ประเภท 1 ต้องมีการตรวจสภาพรถก่อนเริ่มความ
คุ้มครองในปีแรก

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------|---------|-------------|
| ทราบ | 154 | 77.0 |
| ไม่ทราบ | 46 | 23.0 |
| รวม | 200 | 100.0 |

ตารางที่ 4.30 ผู้รับบริการทราบว่ากรมธรรม์ประเภท 1 ต้องมีการตรวจสภาพรถก่อนเริ่มความ
คุ้มครองในปีแรก ผู้รับบริการทราบว่ากรมธรรม์ประเภท 1 ต้องมีการตรวจสภาพรถก่อนเริ่มความ
คุ้มครองในปีแรกมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 ผู้รับบริการไม่ทราบว่ากรมธรรม์ประเภท 1
ต้องมีการตรวจสภาพรถก่อนเริ่มความคุ้มครองในปีแรกมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตารางที่ 4.31 : ผู้รับบริการทราบหมายเลขติดต่อฉุกเฉิน (LMG One Call)

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|---------|---------|-------------|
| ทราบ | 163 | 81.5 |
| ไม่ทราบ | 37 | 18.5 |
| รวม | 200 | 100.0 |

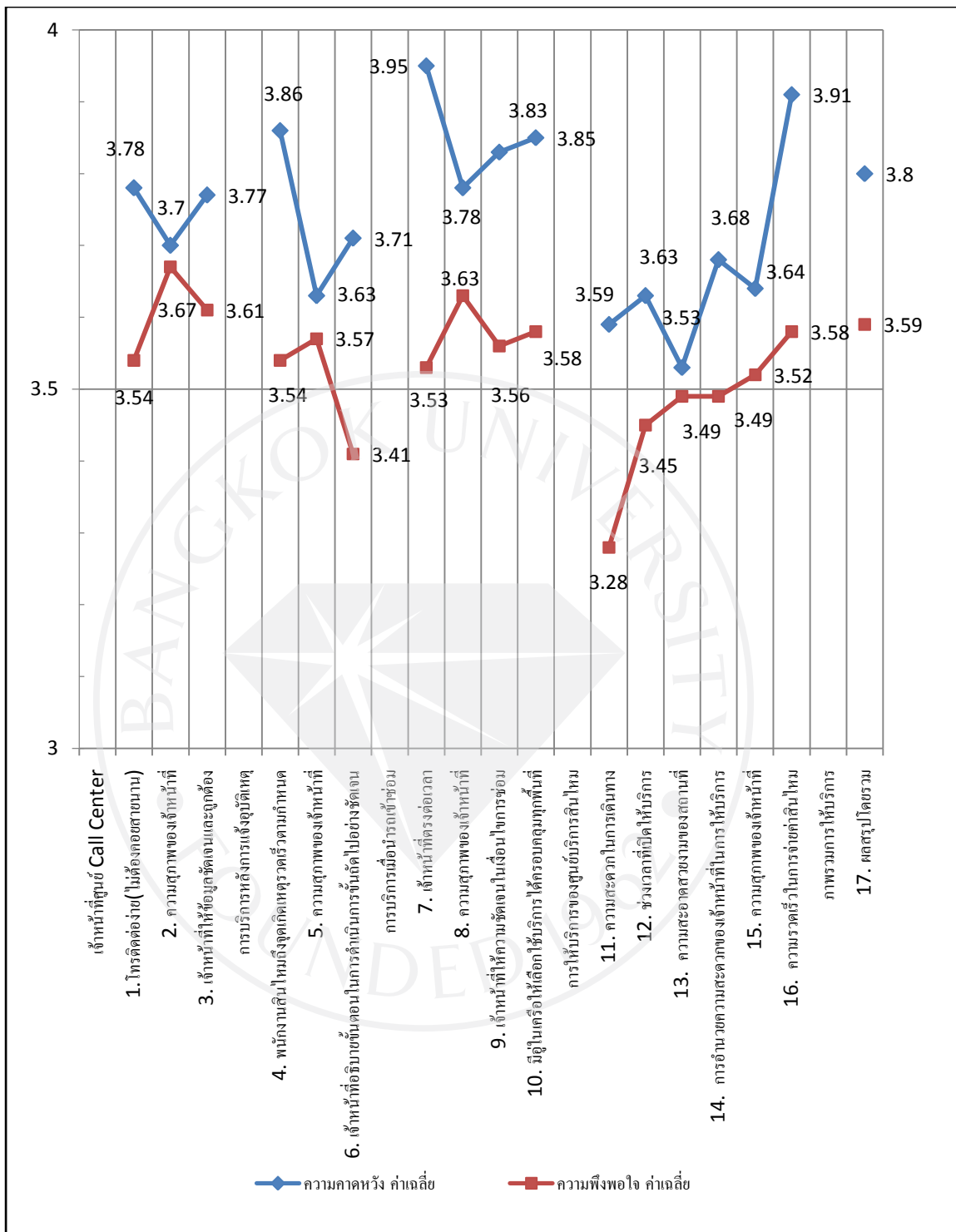
ตารางที่ 4.31 ผู้รับบริการทราบหมายเลขติดต่อฉุกเฉิน (LMG One Call) ผู้รับบริการทราบหมายเลข
ติดต่อฉุกเฉิน (LMG One Call) มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 ผู้รับบริการไม่ทราบหมายเลข
ติดต่อฉุกเฉิน (LMG One Call) มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

3.ความคาดหวังและความพึงพอใจ

ตารางที่ 4. 32 : ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการเคลมของบริษัทแอลเอ็มจี

| | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย |
| เจ้าหน้าที่ศูนย์ Call Center | | |
| 1. โทรติดต่อง่าย(ไม่ต้องคอยสายนาน) | 3.78 | 3.54 |
| 2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | 3.70 | 3.67 |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนและถูกต้อง | 3.77 | 3.61 |
| การบริการหลังการแจ้งอุบัติเหตุ | | |
| 4. พนักงานสินไหมถึงจุดเกิดเหตุรวดเร็วตามกำหนด | 3.86 | 3.54 |
| 5. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | 3.63 | 3.57 |
| 6. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการดำเนินการขั้นถัดไปอย่างชัดเจน | 3.71 | 3.41 |
| การบริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม | | |
| 7. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา | 3.95 | 3.53 |
| 8. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | 3.78 | 3.63 |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้ความชัดเจนในเรื่องไขการซ่อม | 3.83 | 3.56 |
| 10. มีคู่มือหรือให้เลือกใช้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ | 3.85 | 3.58 |
| การให้บริการของศูนย์บริการสินไหม | | |
| 11. ความสะดวกในการเดินทาง | 3.59 | 3.28 |
| 12. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | 3.63 | 3.45 |
| 13. ความสะอาดสวยงามของสถานที่ | 3.53 | 3.49 |
| 14. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | 3.68 | 3.49 |
| 15. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | 3.64 | 3.52 |
| 16. ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหม | 3.91 | 3.58 |
| ภาพรวมการให้บริการ | | |
| 17. ผลสรุปโดยรวม | 3.80 | 3.59 |

ตารางที่ 4.32 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการเคลมของบริษัทแอลเอ็มจี



ภาพที่ 4.1 : กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับความพึงพอใจ

ความคาดหวังผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการสินไหมดังนี้

เจ้าหน้าที่ศูนย์ Call Center

1. โทรติดต่อง่าย (ไม่ต้องคอยสายนาน) 3.78 คือ มีความคาดหวังมาก
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.70 คือ มีความคาดหวังมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนและถูกต้อง 3.77 คือ มีความคาดหวังมาก

การบริการหลังการแจ้งอุบัติเหตุ

4. พนักงานสินไหมถึงจุดเกิดเหตุรวดเร็วตามกำหนด 3.86 คือ มีความคาดหวังมาก
5. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.63 คือ มีความคาดหวังมาก
6. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการดำเนินการขั้นถัดไปอย่างชัดเจน 3.71 คือ มีความคาดหวังมาก

การบริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม

7. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา 3.95 คือ มีความคาดหวังมาก
8. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.78 คือ มีความคาดหวังมาก
9. เจ้าหน้าที่ให้ความชัดเจนในเรื่องใบการซ่อม 3.83 คือ มีความคาดหวังมาก
10. มีอยู่ในเครือให้เลือกใช้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 3.85 คือ มีความคาดหวังมาก

การให้บริการของศูนย์บริการสินไหม

11. ความสะดวกในการเดินทาง 3.59 คือ มีความคาดหวังมาก
12. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ 3.63 คือ มีความคาดหวังมาก
13. ความสะอาดสวยงามของสถานที่ 3.49 คือ มีความคาดหวังมาก
14. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 3.68 คือ มีความคาดหวังมาก
15. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.64 คือ มีความคาดหวังมาก
16. ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหม 3.91 คือ มีความคาดหวังมาก

ภาพรวมการให้บริการ

17. ผลสรุปโดยรวม 3.80 คือ มีความคาดหวังมาก

ความพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการสินไหมดังนี้

เจ้าหน้าที่ศูนย์ Call Center

1. โทรศัพท์ต่อง่าย (ไม่ต้องคอยสายนาน) 3.54 คือ มีความพึงพอใจมาก
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.67 คือ มีความพึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนและถูกต้อง 3.61 คือ มีความพึงพอใจมาก

การบริการหลังการแจ้งอุบัติเหตุ

4. พนักงานสินไหมถึงจุดเกิดเหตุรวดเร็วตามกำหนด 3.54 คือ มีความพึงพอใจมาก
5. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.57 คือ มีความพึงพอใจมาก
6. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการดำเนินการขั้นถัดไปอย่างชัดเจน 3.41 คือ มีความพึงพอใจมาก

การบริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม

7. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา 3.53 คือ มีความพึงพอใจมาก
8. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.63 คือ มีความพึงพอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่ให้ความชัดเจนในเรื่องขั้นตอนการซ่อม 3.56 คือ มีความพึงพอใจมาก
10. มีอยู่ในเครื่องให้เลือกใช้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 3.58 คือ มีความพึงพอใจมาก

การให้บริการของศูนย์บริการสินไหม

11. ความสะดวกในการเดินทาง 3.28 คือ มีความพึงพอใจปานกลาง
12. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ 3.45 คือ มีความพึงพอใจมาก
13. ความสะอาดสวยงามของสถานที่ 3.49 คือ มีความพึงพอใจมาก
14. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 3.49 คือ มีความพึงพอใจมาก
15. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ 3.52 คือ มีความพึงพอใจมาก
16. ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหม 3.58 คือ มีความพึงพอใจมาก

ภาพรวมการให้บริการ

17. ผลสรุปโดยรวม 3.59 คือ มีความพึงพอใจมาก

4. การตัดสินใจต่ออายุกรมธรรม์

ตารางที่ 4.33 : การตัดสินใจต่ออายุกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย

| | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ |
|--------|---------|-------------|
| ต่อ | 135 | 77.1 |
| ไม่ต่อ | 40 | 22.9 |
| รวม | 175 | 100.0 |
| ไม่ตอบ | 25 | |
| รวม | 200 | |

ตารางที่ 4.33 การตัดสินใจต่ออายุกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย ผู้รับบริการตัดสินใจต่ออายุกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ผู้รับบริการตัดสินใจไม่ต่ออายุกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ มีผลแตกต่างกัน

ในการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

1. เพศ

สมมุติฐาน: เพศมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.34 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-เพศ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 8.081 ^a | 3 | .044 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 : และยอมรับ H_1 เพศดังนั้นเพศมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังในบริการ โดยเพศหญิงมีแนวโน้มการคาดหวังสูงกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.35 : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังแยกตามเพศ

| เพศ | ความคาดหวังโดยรวม | |
|------|-------------------|------|
| ชาย | ค่าเฉลี่ย | 3.74 |
| | จำนวน | 107 |
| หญิง | ค่าเฉลี่ย | 3.86 |
| | จำนวน | 93 |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.80 |
| | จำนวน | 200 |

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.36 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-เพศ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 4.789 ^a | 4 | .310 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.310 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐาน H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

2. อายุ

สมมติฐาน: อายุมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.37 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-อายุ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 30.409 ^a | 15 | .011 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุที่มีระดับความคาดหวังสูงเป็นอันดับที่ 2 คือกลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อันดับที่ 3 คือกลุ่มอายุระหว่าง 51- 60 ปี และในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุด

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.38 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-อายุ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 33.693 ^a | 20 | .028 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ โดยมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่ 2 คือกลุ่มอายุระหว่าง 51- 60 ปี อันดับที่ 3 คือกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.39 : ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการ

| | | ความคาดหวัง โดยรวม | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| ต่ำกว่า 25 | ค่าเฉลี่ย | 3.42 | 3.35 |
| | จำนวน | 26 | 26 |
| 25-30 | ค่าเฉลี่ย | 3.89 | 3.51 |
| | จำนวน | 35 | 35 |
| 31-40 | ค่าเฉลี่ย | 3.77 | 3.71 |
| | จำนวน | 75 | 75 |
| 41-50 | ค่าเฉลี่ย | 3.92 | 3.43 |
| | จำนวน | 37 | 37 |
| 51-60 | ค่าเฉลี่ย | 3.91 | 3.73 |
| | จำนวน | 22 | 22 |
| มากกว่า 60 | ค่าเฉลี่ย | 4.00 | 4.00 |
| | จำนวน | 2 | 2 |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.79 | 3.58 |
| | จำนวน | 197 | 197 |

3. การศึกษา

สมมุติฐาน: การศึกษามีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : การศึกษามีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.40 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-การศึกษา

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 5.158 ^a | 12 | .952 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.952 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐาน H_0

: การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.41 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-การศึกษา

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 9.390 ^a | 16 | .896 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.896 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐาน H_0 :

การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

4. รายได้

สมมติฐาน: รายได้มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : รายได้มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.42 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-รายได้

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 10.541 ^a | 9 | .309 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.309 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมุติฐาน H_0
: รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.43 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-รายได้

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 19.728 ^a | 12 | .072 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.072 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมุติฐาน H_0
: รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

5. อาชีพ

สมมุติฐาน: รายได้มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : รายได้มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.44 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-อาชีพ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 19.123 ^a | 12 | .086 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมุติฐาน H_0
: อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.45 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-อาชีพ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 17.609 ^a | 16 | .347 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.347 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐาน H_0 : อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

สมมติฐานที่ 2 รุ่นของรถ ทุนประกัน และประเภทของความคุ้มครองมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ

1. รุ่นรถ

สมมติฐาน: รุ่นของรถมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : รุ่นของรถไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : รุ่นของรถมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.46 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-รุ่นรถ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|----------------------|-----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 180.729 ^a | 102 | .000 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 : รุ่นของรถมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ โดยผู้เอาประกันภัยที่ใช้รถ Ford Everest มีระดับความพึงพอใจบริการสูงที่สุด อันดับที่ 2 คือ ผู้เอาประกันภัยที่ใช้รถ Mazda Fighter อันดับที่ 3 คือผู้เอาประกันภัยที่ใช้รถ Toyota Fortuner และผู้เอาประกันภัยที่ใช้รถ Toyota Vios มีระดับความคาดหวังต่อบริการต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.47 : ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อบริการแยกตามยี่ห้อและรุ่นของรถ

| ยี่ห้อและรุ่นรถ | ความคาดหวัง โดยรวม |
|-----------------|-----------------------|
| Ford Everest | 5.00 |
| Mazda Fighter | 5.00 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.47(ต่อ) : ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อบริการแยกตามยี่ห้อและรุ่นของรถ

| ยี่ห้อและรุ่นรถ | ความคาดหวัง โดยรวม |
|--------------------|-----------------------|
| Toyota Fortuner | 4.67 |
| Mitsubishi Triton | 4.40 |
| Mazda 3 | 4.33 |
| Honda CRV | 4.33 |
| Toyota Wish | 4.25 |
| Nissan Sunny | 4.00 |
| Nissan Tiida | 4.00 |
| Toyota Tiger | 4.00 |
| Isuzu Mu7 | 4.00 |
| Chevrolet Optra | 4.00 |
| Toyota Corola | 4.00 |
| Mercedes-Benz A200 | 4.00 |
| Honda City | 4.00 |
| BMW 318i | 4.00 |
| Mitsubishi Lancer | 4.00 |
| BMW 320i | 4.00 |
| Mercedes-Benz E220 | 4.00 |
| Volvo S60 | 4.00 |
| Volvo S40 | 4.00 |
| Honda Civic | 3.93 |
| Isuzu D-Max | 3.81 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.47(ต่อ) : ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อบริการแยกตามยี่ห้อและรุ่นของรถ

| ยี่ห้อและรุ่นรถ | ความคาดหวัง โดยรวม |
|------------------------|-----------------------|
| Honda Accord | 3.58 |
| Nissan Teana | 3.50 |
| Toyota Vios | 3.41 |
| Toyota Yaris | 3.33 |
| Ford Focus | 3.33 |
| Toyota Camry | 3.22 |
| Honda Jazz | 3.00 |
| Mercedes-Benz C200 | 3.00 |
| Ford Escape | 3.00 |
| Mercedes-Benz A170 | 3.00 |
| Mitsubishi Space Wagon | 3.00 |
| Mercedes-Benz E230 | 3.00 |

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.48 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-รุ่นรถ

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|----------------------|-----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 187.929 ^a | 136 | .002 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ขอมรับ H_1 : รุ่นของรถมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ โดยผู้เอาประกันภัยที่ไ้รถ Ford Everest มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับที่ 2 คือผู้เอาประกันภัยที่ไ้รถ Toyota Wish ลำดับที่ 3 คือ ผู้เอาประกันภัยที่ไ้รถ Mitsubishi Triton ส่วนผู้เอาประกันภัยที่ไ้รถ Mercedes-Benz E230 มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.49 : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมแยกตามรุ่นรถ

| ยี่ห้อและรุ่นรถ | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|--------------------|-----------------------|
| Ford Everest | 5.00 |
| Toyota Wish | 4.75 |
| Mitsubishi Triton | 4.40 |
| Mazda Fighter | 4.00 |
| Nissan Sunny | 4.00 |
| Nissan Tiida | 4.00 |
| Toyota Fortuner | 4.00 |
| Toyota Tiger | 4.00 |
| Isuzu Mu7 | 4.00 |
| Isuzu D-Max | 3.95 |
| Chevrolet Optra | 3.83 |
| Toyota Corola | 3.69 |
| Honda Jazz | 3.67 |
| Mercedes-Benz A200 | 3.67 |
| Mercedes-Benz C200 | 3.67 |
| Honda City | 3.56 |
| Honda Civic | 3.53 |
| BMW 318i | 3.50 |
| Nissan Teana | 3.50 |
| Toyota Camry | 3.44 |
| Honda Accord | 3.42 |
| Toyota Vios | 3.41 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.49 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมแยกตามรุ่นรถ

| ยี่ห้อและรุ่นรถ | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|------------------------|-----------------------|
| Mazda 3 | 3.33 |
| Mitsubishi Lancer | 3.33 |
| Toyota Yaris | 3.33 |
| Honda CRV | 3.17 |
| BMW 320i | 3.00 |
| Ford Escape | 3.00 |
| Mercedes-Benz A170 | 3.00 |
| Mercedes-Benz E220 | 3.00 |
| Mitsubishi Space Wagon | 3.00 |
| Volvo S60 | 3.00 |
| Volvo S40 | 3.00 |
| Ford Focus | 2.67 |
| Mercedes-Benz E230 | 2.00 |

2. ทูนประกัน

สมมุติฐาน: ทูนประกันมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : ทูนประกันไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : ทูนประกันมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.50 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง- ทูนประกัน

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 31.563 ^a | 15 | .007 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐาน H_0
ยอมรับ H_1 : **ทุนประกันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ**

โดยในประเภท 1 ทุนประกัน 300,000-500,000 บาทมีความคาดหวังสูงสุด รองลงมาเป็น
ทุนประกันระหว่าง 500,001-700,000 และ ต่ำกว่า 300,000 บาท ถัดลงมาเป็นรถทุนประกันมากกว่า
1,100,000 บาท และความคาดหวังต่ำที่สุดที่ทุน 900,001-1,100,000 บาท

ในประเภท 2 และ 3 + ทุนประกัน 200,000 บาท มีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ
300,000 บาท และ ทุนประกัน 100,000 บาทมีความคาดหวังต่ำที่สุด

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.51 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-ทุนประกัน

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 29.940 ^a | 15 | .012 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐาน H_0
ยอมรับ H_1 : **ทุนประกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ**

โดยในประเภท 1 ทุนประกัน 300,000-500,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ
ทุนประกัน 500,001-700,000 บาท และ 700,001-900,000 บาท และทุนประกันต่ำกว่า 300,000 บาท
และ 900,001-1,100,000 ส่วนทุนประกันมากกว่า 1,100,000 บาทมีความพึงพอใจต่ำที่สุด

ในประเภท 2 และ 3 + ทุนประกัน 200,000 บาท มีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ
300,000 บาท และ ทุนประกัน 100,000 บาทมีความคาดหวังต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.52 : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามทุนประกัน

| ทุนประกันประเภท 1 | | ความคาดหวัง โดยรวม | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|-------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| น้อยกว่า 300,000 | ค่าเฉลี่ย | 3.88 | 3.38 |
| | จำนวน | 16 | 16 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.52 : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามทุนประกัน

| ทุนประกันประเภท 1 | | ความคาดหวัง โดยรวม | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| 300,000-500,000 | ค่าเฉลี่ย | 3.90 | 3.72 |
| | จำนวน | 71 | 71 |
| 500,001-700,000 | ค่าเฉลี่ย | 3.88 | 3.67 |
| | จำนวน | 43 | 43 |
| 700,001-900,000 | ค่าเฉลี่ย | 3.52 | 3.52 |
| | จำนวน | 23 | 23 |
| 900,001-1,100,000 | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.13 |
| | จำนวน | 8 | 8 |
| มากกว่า 1,100,000 | ค่าเฉลี่ย | 3.73 | 3.00 |
| | จำนวน | 11 | 11 |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.81 | 3.58 |
| | จำนวน | 172 | 172 |
| ทุนประกันประเภท 2, 3 + | | ความคาดหวัง โดยรวม | ความพึงพอใจ โดยรวม |
| 100,000 | ค่าเฉลี่ย | 3.40 | 3.60 |
| | จำนวน | 10 | 10 |
| 200,000 | ค่าเฉลี่ย | 4.25 | 4.25 |
| | จำนวน | 4 | 4 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.52(ต่อ) : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามทุนประกัน

| ทุนประกันประเภท 2, 3 + | | ความคาดหวัง โดยรวม | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| 300,000 | ค่าเฉลี่ย | 4.14 | 4.14 |
| | จำนวน | 7 | 7 |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.81 | 3.90 |
| | จำนวน | 21 | 21 |

3. ประเภทความคุ้มครอง

สมมุติฐานทดลอง: ประเภทความคุ้มครองมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : ประเภทความคุ้มครองไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : ประเภทความคุ้มครองมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.53 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-ประเภทความคุ้มครอง

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|--------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 9.707 ^a | 6 | .138 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.138 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมุติฐาน H_0

: ประเภทความคุ้มครองไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.54 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-ประเภทความคุ้มครอง

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 19.322 ^a | 8 | .013 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับ H_1 : ประเภทความคุ้มครองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ โดยความคุ้มครองประเภท 1 และ 2 และ 3 + มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ 3.88 รองลงมาคือ ประเภทที่ 1 ผู้เอาประกันมีความพึงพอใจในบริการ 3.58 และประเภทที่ 3 ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.33

ตารางที่ 4.55 : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามประเภทความคุ้มครอง

| ประเภทความคุ้มครอง | | ความคาดหวัง โดยรวม | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|--------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| ประเภท 1 | ค่าเฉลี่ย | 3.81 | 3.58 |
| | จำนวน | 172 | 172 |
| ประเภท 3 | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.33 |
| | จำนวน | 12 | 12 |
| ประเภท 2 และ 3 + | ค่าเฉลี่ย | 3.81 | 3.88 |
| | จำนวน | 16 | 16 |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.80 | 3.59 |
| | จำนวน | 200 | 200 |

สมมติฐานที่ 3 จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์ของลูกค้ามีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

สมมติฐานทดลอง: จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_0 : จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

H_1 : จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

ความคาดหวัง

ตารางที่ 4.56 : Chi-Square Tests ความคาดหวัง-จำนวนปีที่ทำประกันภัย

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 34.487 ^a | 18 | .011 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 ขอมรับ H_1 : จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการ

โดยลูกค้าที่มีจำนวนปีที่ทำประกันภัยมา 4 ปีมีความคาดหวัง มากที่สุดคือ 4.36 ถัดมาเป็นลูกค้าที่ทำประกันมากกว่า 5 ปี มีความคาดหวัง 4.00 ลูกค้าที่ทำประกันปีแรกมีความคาดหวัง รongลงมาเป็น 3.80 ลูกค้าที่ทำประกันภัยมา 3 ปีมีความคาดหวังรองลงมาคือ 3.77 ถัดมาคือลูกค้าที่ทำประกันมาแล้วเป็นเวลา 2 ปี คือ 3.67 และลูกค้าที่ทำประกันมา 5 ปีมีความคาดหวัง 3.50 ซึ่งมีความคาดหวังน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.57 : Chi-Square Tests ความพึงพอใจ-จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัย

| | Value | df | Asymp. Sig. (2-sided) |
|--------------------|---------------------|----|-----------------------|
| Pearson Chi-Square | 45.879 ^a | 24 | .005 |

ผลที่ได้พบว่าค่าที่ได้จากตารางมีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 ขอมรับ H_1 : จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

โดยลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลูกค้าที่ทำประกันภัยมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปี รองลงมาเป็นลูกค้าที่ทำประกันภัยมาเป็นปีที่ 4 ถัดลงมาคือลูกค้าที่ทำประกันภัยกับ แอลเอ็มจี ประกันภัยเป็นปีแรก ปีที่ 3 ปีที่ 5 และ ปีที่ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 : ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจแยกตามจำนวนปีที่ทำประกันภัย

| จำนวนปีที่ทำประกันภัยกับบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย | | ความคาดหวัง โดยรวม | ความพึงพอใจ โดยรวม |
|---|-----------|-----------------------|-----------------------|
| ปีแรก | ค่าเฉลี่ย | 3.80 | 3.56 |
| | จำนวน | 66 | 66 |
| ปีที่ 2 | ค่าเฉลี่ย | 3.67 | 3.49 |
| | จำนวน | 69 | 69 |
| ปีที่ 3 | ค่าเฉลี่ย | 3.77 | 3.53 |
| | จำนวน | 30 | 30 |
| ปีที่ 4 | ค่าเฉลี่ย | 4.36 | 3.71 |
| | จำนวน | 14 | 14 |
| ปีที่ 5 | ค่าเฉลี่ย | 3.50 | 3.50 |
| | จำนวน | 4 | 4 |
| มากกว่า 5 ปี | ค่าเฉลี่ย | 4.00 | 4.19 |
| | จำนวน | 16 | 16 |
| ไม่ตอบ | ค่าเฉลี่ย | 3.00 | 2.00 |
| | จำนวน | 1 | 1 |
| รวม | ค่าเฉลี่ย | 3.80 | 3.59 |
| | จำนวน | 200 | 200 |

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี อายุของผู้ใช้บริการอันดับรองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี และ 25-30 ปี ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการอันดับรองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ ระดับอนุปริญญา ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อันดับรองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ นักเรียน/นักศึกษา รายได้อยู่ในช่วงน้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือน อันดับรองลงมาคือ 30,000-50,000 บาท และ 50,001-70,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานะภาพ โสด อันดับรองลงมาคือ สถานภาพสมรสมี สถานภาพหม้ายและหย่ามีจำนวนเท่ากันคือสถานภาพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ส่วนมากมีขนาดจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 อันดับรองลงมาคือ 5 คน และจำนวน 3 คนตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยจากนายหน้านิติบุคคล อันดับรองลงมาคือตัวแทน/นายหน้าและซื้อจากบริษัทขายรถยนต์ ส่วนใหญ่ซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยจากช่องทางดังกล่าวเนื่องจากติดต่อสะดวก อันดับรองลงมาคือ ว่างใจ/มีความน่าเชื่อถือ และรู้จักเป็นการส่วนตัว ในด้านการชำระเงินส่วนใหญ่ชำระเงินผ่านผู้ขาย

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาส่วนใหญ่เลือกความสะดวกในการซื้อเป็นปัจจัยอันดับที่ 1 อันดับรองลงมาคือเบี้ยประกันถูก และการชักชวนของตัวแทน/นายหน้า

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาส่วนใหญ่เลือกความคุ้มครองตรงตามความต้องการเป็นปัจจัยอันดับที่ 2 อันดับรองลงมาคือการให้บริการด้านสินไหมที่พึงพอใจ และการชักชวนของตัวแทน/นายหน้า

ปัจจัยที่ใช้พิจารณาส่วนใหญ่เลือกชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยเป็นปัจจัยอันดับที่ 3 อันดับรองลงมาคือการให้บริการด้านสินไหมที่พึงพอใจ และการชักชวนของตัวแทน/นายหน้า

จำนวนรถที่ทำประกันภัยไว้กับบริษัทแอลเอ็มจี จากกลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย 1 คันรองลงมาคือจำนวน 2 คันและ 3 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังนิยมทำพรบร่วมกับกรรมธรรม์ประเภทสมัครใจด้วย ในการตัดสินใจซื้อส่วนใหญ่จะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยด้วยตนเอง

ยี่ห้อและรุ่นที่เคลมอันดับ 1 เป็น Toyota Corola อันดับ 2 คือ Isuzu D-Max อันดับ 3 คือ Toyota Vios อันดับ 4 Honda Civic อันดับ 5 Honda Accord อันดับ 6 Honda City, Mitsubishi Lancer และ Toyota Camry อันดับ 7 Chevrolet Optra, Honda CRV, Honda Jazz, Toyota Yaris

รถปี 2005 และ 2006 ที่เคลม มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือรถปี 2007 อันดับ 3 คือรถปี 2008 และรถปี 2004 และ 2009 เป็นอันดับสุดท้าย ในการใช้บริการเคมส่วนใหญ่เป็นรถที่ทำประกันกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยเป็นปีที่สอง อันดับรองลงมาคือรถปีที่หนึ่งและรถปีที่สามเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความคุ้มครองประเภท 1 รองลงมาคือ ความคุ้มครองเฉพาะภัย และประเภท 3 เป็นอันดับสุดท้าย

ในด้านทุนประกันภัย ส่วนใหญ่จะมีทุนประกันภัย 300,000-500,000 บาท และทุนประกันภัย 500,001-700,000 บาทเป็นอันดับที่ 2 ทุนประกันภัย 700,001-900,000 บาทเป็นอันดับที่ 3 ทุนประกันภัยน้อยกว่า 300,000 บาทเป็นอันดับที่ 4 ทุนประกันภัยมากกว่า 1,100,000 บาทเป็นอันดับที่ 5 ทุนประกันภัย 900,001-1,100,000 บาทเป็นอันดับสุดท้าย ในส่วนของทุนประกันภัยสำหรับความคุ้มครองเฉพาะภัย ส่วนใหญ่จะเลือกทำทุนประกันภัย 100,000 บาท อันดับที่ 2 คือทุนประกันภัย 200,000 บาทและทุนประกันภัย 300,000 บาทตามลำดับ

ส่วนมากมาเคลมครั้งแรกในปีกรมธรรม์ และมีจะมาเคลมจากการชน มีความเสียหายเล็กน้อย(ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่บางส่วน) รองลงมาเป็นเคลมรอยครูด เบียด ทำสีบางส่วน

ในด้านของความรู้ที่เกี่ยวกับการประกันภัย ส่วนใหญ่จะทราบเงื่อนไขการซ่อม, ทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิด, ในด้านของความเสียหายส่วนแรกกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่าในกรมธรรม์ที่มีอยู่มีเงื่อนไข “ความเสียหายส่วนแรก” อยู่หรือไม่มีกับกลุ่มที่ไม่ทราบว่าในกรมธรรม์ที่มีอยู่มีเงื่อนไข “ความเสียหายส่วนแรก” อยู่หรือไม่มีจำนวนใกล้เคียงกัน แต่ส่วนใหญ่จะทราบในเรื่องของสภาพรถก่อนการทำประกันภัยนั้นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่จะทราบว่าสภาพก่อนการประกันภัยมีผลต่อการเรียกร้องค่าสินไหมแต่กลุ่มที่ไม่ทราบก็มีจำนวนน้อยกว่าเพียงเล็กน้อย กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะอ่านและทำความเข้าใจกับเงื่อนไขความคุ้มครองที่แนบมากับกรมธรรม์ประกันภัย และทราบว่ากรมธรรม์ประเภท 1 ต้องมีการตรวจสอบสภาพรถก่อนเริ่มความคุ้มครองในปีแรกและส่วนใหญ่จะทราบหมายเลขติดต่อฉุกเฉิน (LMG One Call)

พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการมากในทุกๆ ด้านแต่ความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจมากแต่หากเทียบจากค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ในทุกๆด้าน โดยเฉพาะการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ Call Center ในเรื่องของการคอยสาย ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลาของพนักงานสินไหม ทั้งการบริการ ณ จุดเกิดเหตุ และเจ้าหน้าที่บริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม การแจ้งข้อมูลกับลูกค้าในขั้นตอนการบริการ ทั้งจากการบริการ ณ จุดเกิดเหตุ และเจ้าหน้าที่บริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายค่าสินไหม รวมทั้ง

ความสะดวกในการเดินทางไปยังศูนย์บริการ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจต่ออายุกับบริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย

สรุปผลการศึกษาจากสมมุติฐาน

จากสมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ มีผลแตกต่างกันในการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการพบว่า

1. เพศมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังในบริการแต่ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ
2. อายุมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ
3. การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ
4. รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ
5. อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

จากสมมุติฐานที่ 2 รุนรถ ทุนประกัน และประเภทของความคุ้มครองมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ พบว่า

1. รุนรถมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ
2. ทุนประกันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ
3. ประเภทความคุ้มครองไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบริการแต่ประเภทความคุ้มครองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

สมมุติฐานที่ 3 จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์ของลูกค้ามีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ พบว่า

1. จำนวนปีที่ลูกค้าทำประกันภัยรถยนต์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ

อภิปรายผล

ด้านประชากรศาสตร์

จากผลที่ได้ทำให้ทราบว่าลูกค้าที่ทำประกันภัยกับบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสินไหมเป็นเพศชาย ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ลูกค้าที่มาใช้บริการสินไหมส่วนมาก มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนมากมีรายได้อยู่ในช่วงน้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีสถานภาพโสดและมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้อาประกันภัยส่วนใหญ่ที่ยังอยู่ในช่วงวัยการทำงานซึ่งเป็นฐานลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย

ในด้านของความคาดหวังต่อบริการพบว่าเพศและอายุมีผลต่อความคาดหวังในบริการโดยเพศหญิงจะมีระดับความคาดหวังสูงกว่าเพศชายซึ่งน่าจะมีผลมาจากเพศหญิงมีความต้องการในการบริการด้านต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกเมื่อเกิดอุบัติเหตุมากกว่าเพศชายผลที่ได้นี้ขัดแย้งกับการศึกษาของสันติ เจริญชัย (2544) ซึ่งศึกษาเรื่องความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี ที่พบว่าเพศ และอายุ ที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ในส่วนของการศึกษา รายได้และอาชีพนั้นพบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความคาดหวังต่อบริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสันติ เจริญชัย (2544) ซึ่งศึกษาเรื่องความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี

ในด้านของความพึงพอใจพบว่า เพศ การศึกษา รายได้และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจต่อบริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสันติ เจริญชัย (2544) ที่กล่าวมาข้างต้น แต่ด้านของอาชีพมีผลการศึกษายขัดแย้งกับ กัลยาณี ขุนหนู (2548) ที่พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กลาง คู่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา แต่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญโดยกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับที่ 2 คือกลุ่มอายุระหว่าง 51- 60 ปี อันดับที่ 3 คือกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปีมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด

ด้านพฤติกรรมการทำงาน

สาเหตุที่ลูกค้ามักจะทำงานกันด้วยรอยยิ้มผ่านหน้านิทานบุคคลและตัวแทน/นายหน้าทำงานกันเนื่องจากมีความสะดวกในการติดต่อ รวมทั้งการชำระเงินที่ส่วนใหญ่ชำระเงินผ่านผู้ขาย โดยมักจะซื้อทั้งกรรมธรรม์ประเภทสมัครใจและ พรบ ด้วยกัน ซึ่งแตกต่างไปจากผลการศึกษาของส่วนใหญ่จะทำประกันประเภท 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริย์พร ห่มขุนทด (2547) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ทำประกันภาคสมัครใจทั้งประเภท 1 และประเภท 3 นิยมซื้อพรบ ร่วมกับการทำประกันภาคสมัครใจซึ่งเมื่อพิจารณาถึงสาเหตุที่ผู้เอาประกันส่วนใหญ่ นิยมทำประกันด้วยรอยยิ้มพร้อมกันกับพรบ.มีผลมาจากความสะดวกในการต่ออายุกรรมธรรม์ที่สามารถแจ้งพร้อมๆ กันได้ทำให้สะดวกในการจดจำ

ในด้านของปัจจัยในการพิจารณาเลือกซื้ออย่างจะพิจารณาจาก

- ความสะดวกเป็นอันดับที่หนึ่ง
- ความคุ้มครองตรงตามความต้องการเป็นอันดับที่สอง
- ชื่อเสียงของบริษัทประกันเป็นอันดับที่ 3

อย่างไรก็ดี การชักชวนของตัวแทน/นายหน้าก็เป็นปัจจัยที่มีลูกค้าส่วนหนึ่งเลือกเป็นปัจจัยอันดับ 1 อันดับ 2 และอันดับ 3 ดังนั้นการชักชวนของตัวแทนและนายหน้าจึงเป็นปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวความคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่มนุษย์มีความต้องการ การจูงใจ ทักษะการ เรียนรู้ การรับรู้ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการรับสิ่งต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมภายนอกแตกต่างกัน

นอกจากนี้ลูกค้าที่มาใช้บริการสินไหมส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรกๆ ในช่วงปีที่ 1 และปีที่สองของการทำกรรมธรรม์ประกันด้วยรอยยิ้ม การเข้ามาใช้บริการสินไหมส่วนใหญ่มาจากการเคลมจากการชนที่มีความเสียหายเล็กน้อย (ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่บางส่วน) ซึ่งถือว่าเป็นเคลมที่มีค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนักและมีโอกาสในการเกิดมากกว่าอุบัติเหตุหนักที่มีความเสียหายสูงแต่อย่างไรก็ดีค่าใช้จ่ายจากการเคลมนั้นจะขึ้นอยู่กับอัตราและส่วนที่ซ่อมแซมด้วยซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาถึงรายละเอียดทางด้านมูลค่าของค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเรียกร้องค่าสินไหมของลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาถึงอัตราและรุ่นของรถยนต์ควบคู่ไปกับลักษณะการเคลม

ด้านของความรู้ทั่วไปทางการประกันด้วยรอยยิ้ม

จากการศึกษาพบว่าโดยรวมผู้เอาประกันที่เข้ามาใช้บริการสินไหม มีความรู้พื้นฐาน ที่สอดคล้องกับการศึกษาของประวิทย์ รังสรรค์วิจิตร (2542) ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากอ่านเงื่อนไข

ความคุ้มครองและทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควรเน้นเพื่อเพิ่มให้จำนวนลูกค้ามีความรู้คือ

- การตรวจสอบเงื่อนไขความเสียหายส่วนแรกในกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ของลูกค้า
- สภาพก่อนการประกันภัย

ในด้านของความคาดหวังและความพึงพอใจ

พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการมากในทุกๆ ด้าน และยังพบว่ารุ่นของรถ และทุนประกันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญซึ่งเป็นไปตามแนวความคิดเกี่ยวกับการคาดหวังที่กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่างๆ หลายอย่าง ได้แก่ บริการที่ลูกค้าปรารถนาที่จะได้รับ (Desired Service) บริการที่พอเพียง (Adequate Service) และบริการที่ทำนายว่าจะได้ (Predicted Service) และขอบเขตของบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ (Zone of Tolerance) และการที่รุ่นของรถมีความคาดหวังในบริการโดยลูกค้าที่ใช้รถ Ford Everest มีความคาดหวังมากที่สุดในขณะที่ลูกค้าที่ใช้รถ Toyota Vios มีความคาดหวังในการบริการต่ำที่สุดซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากการแบ่งกลุ่มรถยนต์ซึ่งรถ Ford Everest อยู่ในรถยนต์กลุ่มที่สูงกว่ารถ Toyota Vios สำหรับความพึงพอใจผลการวิจัยพบว่ารุ่นของรถมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการโดยลูกค้าที่ใช้รถ Ford Everest มีความพึงพอใจสูงที่สุดในขณะที่รถ Mercedes-Benz E230 มีความพึงพอใจในบริการน้อยที่สุดน่าจะมีสาเหตุมาจากลักษณะของรถที่มีความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมรถต่างกันเนื่องจากรถ Ford Everest มีความยุ่งยากและค่าซ่อมแซมที่ต่ำกว่าเมื่อลูกค้ามาใช้บริการสินไหมในการเคลมลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

สำหรับเรื่องทุนประกัน กับความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่าผู้เอาประกันประเภท 1 และ 2 ที่มาใช้บริการสินไหมมีความคาดหวังในบริการสูงที่สุดในกลุ่มที่ทำประกันในช่วงทุนประกัน 300,000-500,000 บาท แต่กลุ่มที่ทำประกันในช่วงทุนประกัน 900,001-1,100,000 บาท มีความคาดหวังต่ำที่สุดน่าจะมาจากรถที่ทำทุนประกันในช่วงทุนดังกล่าวเป็นรถที่มีผู้ใช้มากกว่าและเป็นรถที่มีสัดส่วนในการทำประกันเป็นส่วนใหญ่มากกว่ารถที่ทำทุนประกันที่สูงกว่าซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจเนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่ของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย นอกจากนี้รถในช่วงทุนนี้ยังเป็นรถยนต์ในกลุ่มยี่ห้อ Ford Everest, Toyota Corola, Isuzu D-Max ซึ่งเป็นรถในระดับ

ใกล้เคียงกันและเป็นกลุ่มใหญ่ในท้องตลาด ลักษณะการซ่อมแซมไม่ยุ่งยากซับซ้อนเมื่อเทียบกับรถที่มีทุนประกันอยู่ในช่วง 900,001-1,100,000 ซึ่งเป็นรถที่อยู่ในกลุ่มที่สูงกว่ามีค่าอะไหล่และค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมที่สูงกว่า

ในส่วนของความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจมากแต่หากเทียบจากค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง ในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาของพนักงานสินไหม ทั้งการบริการ ณ จุดเกิดเหตุ และเจ้าหน้าที่บริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม รวมทั้งความสะดวกในการเดินทางไปยังศูนย์บริการซึ่งเป็นส่วนที่บริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย จำกัด ควรนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

- เนื่องจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินไหมส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าในกลุ่มนี้ด้วยเช่นกันดังนั้นการสื่อสารข้อมูลพื้นฐานทางด้านการบริการจึงสามารถให้ข้อมูลที่มีความรู้ในเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น
- ลูกค้าส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานทางด้านการทำประกันภัยรถยนต์ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจถึงหลักการในการชดเชยค่าสินไหมเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะมีส่วนช่วยลดปัญหาจากการสื่อสารเมื่อเข้ารับบริการสินไหมได้

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ Call Center

- จากผลความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้ศึกษาทำให้ทราบว่าควรมีการปรับปรุงการบริการในทุกๆ ส่วนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ในทุกครั้งที่ลูกค้าใช้บริการเริ่มจากการรับโทรศัพท์เมื่อลูกค้าติดต่อเข้ามาไม่ควรให้ลูกค้าคอยสายนานซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการตรวจสอบว่าช่วงใดของวันและของสัปดาห์ที่มีสายเข้าจากลูกค้ามากและเพิ่มพนักงานในช่วงที่มีสายเข้ามา
- การชี้แจงรายละเอียดข้อมูลของความคุ้มครองของลูกค้าและสิ่งจำเป็นที่ลูกค้าจะต้องทราบทุกครั้งเช่นเอกสารที่ลูกค้าจะต้องนำไปเมื่อเข้ารับบริการ เงื่อนไขความคุ้มครองที่จะมีผลต่อการเข้ารับบริการสินไหมเพื่อทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจว่าจะได้รับบริการภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครองอย่างไร

2. การบริการหลังการแจ้งอุบัติเหตุ

- ในส่วนของการเดินทางของเจ้าหน้าที่เพื่อไปถึงจุดเกิดเหตุ ก็จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ในวันที่มีอุบัติเหตุบ่อยในรอบสัปดาห์ รวมทั้งการสื่อสารของพนักงาน Call Center ถึงตำแหน่งจุดเกิดเหตุของลูกค้าเพื่อลดปัญหาการไปถึงที่หมายช้าได้
- นอกจากนี้พนักงานควรแจ้งข้อมูลและรายละเอียดให้ลูกค้าทราบว่าในขั้นตอนต่อไปจะต้องทำอะไร มีเงื่อนไขหรือสิ่งที่ลูกค้าจำเป็นต้องทราบทุกครั้ง โดยอาจทำเป็นแบบฟอร์มในการตรวจสอบว่าข้อมูลใดมีความจำเป็นที่จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้งบ้างและทำให้เกิดมาตรฐานในการแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

3. การบริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม

- ลูกค้ามีความคาดหวังว่าพนักงานจะต้องไปตามนัดหมายได้ตรงเวลา แต่ลูกค้ากลับมีความพึงพอใจในเรื่องการตรงต่อเวลาน้อย ดังนั้นจึงควรเน้นในเรื่องของารตรงต่อเวลาของพนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ออกให้บริการในกรณีที่พนักงานมีนัดหมายกับลูกค้าหลายรายมากเกินไป หรือการจัดเส้นทางของพนักงานในการเดินทางไปยังอยู่ต่างๆให้มีระยะทาง

สั้นลงและอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันเพื่อลดระยะเวลาในการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งได้

- นอกจากนี้บริษัทยังควรมีการอบรมในเรื่องของการสื่อสารเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจถึงภาษาท่าทางและการแสดงออกถึงความสุภาพต่อลูกค้ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ ในระหว่างการให้บริการมีความชัดเจน โคน พนักงานจะต้องแจ้งรายละเอียดต่างๆ ตามแบบฟอร์มที่ใช้ในการตรวจสอบว่ามีข้อมูลใดบ้างที่จำเป็นต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ
- ในส่วนของอู่ที่ให้บริการทางบริษัทแอลเอ็มจีจำเป็นต้องคัดเลือกอู่ที่มีคุณภาพและมีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลาว่าผลงานของอู่ดีหรือไม่และควรรหาอู่ที่มีคุณภาพเข้ามาเพิ่มอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบอยู่เสมอว่ามีอู่ใดบ้างที่ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการได้

4. การบริการของศูนย์บริการสินไหม

- ในส่วนของสถานที่นั้นเนื่องจากศูนย์เคลมตั้งอยู่บนถนนพระราม 3 ซึ่งลูกค้าบางส่วนอาจไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ดังนั้นการอำนวยความสะดวก เช่นการมอบอำนาจให้ตัวแทนหรือผู้ดำเนินการแทนลูกค้าได้จึงมีความสำคัญอย่างมากรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยลดการเดินทางของลูกค้าที่จำเป็นจะต้องไปใช้บริการ
- นอกจากนี้กระบวนการต่างๆ ในการเบิกจ่ายสินไหมควรมีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น หากมีปัญหาในขั้นตอนการจ่ายค่าสินไหม ควรชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบและเร่งดำเนินการแก้ปัญหาเพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาการจ่ายสินไหมล่าช้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงลึกเพิ่มมากขึ้นในการบริการแต่ละด้าน โดยหาปัจจัยทางด้านการบริการในแต่ละด้านโดยเฉพาะเจาะจงเช่น

- การศึกษาพฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้รถในกลุ่มรถหรือยี่ห้อที่มาทำประกันเป็นส่วนใหญ่กับบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด เพื่อให้มีความเข้าใจถึงพฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มนี้ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด
- การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าในการจ่ายสินไหมว่ามีสาเหตุจากอะไร ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้องต่อไป ซึ่งอาจรวมไปถึงความรู้ในเชิงลึกของลูกค้าทางด้านการเรียกร้องค่าสินไหม
- ทักษะคติในการบริการของพนักงานสินไหมในแต่ละส่วนว่าพนักงานมีทัศนคติในทางบวกต่อการบริการมากน้อยแค่ไหนและมีทัศนคติด้านใดที่จำเป็นต้องปรับปรุง

บรรณานุกรม

หนังสือ

กัลยา วินิชย์บัญชา. (2548). การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 7).

กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

กัลยา วินิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เลิฟลี่อก, คริสโตเฟอร์ เอช. (2546). การตลาดบริการ แปรจากเรื่อง Service Marketing and Management โดย อุดม จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ: ประชาชน.

สมาคมประกันวินาศภัย. (2549). คู่มือวิชาการประกันภัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์ และรายงาน

กัลยาณี ขุนหนู. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จารุณี ชินะพงส์ไพศาล. (2545). ความพึงพอใจของผู้เอาประกันที่มีต่อบริษัทประกันภัย : ศึกษาเฉพาะกรณีการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประวิทย์ รังสรรค์วิจิตร. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา. (2540). ความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานบริการจากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธ์ภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วราภรณ์ ทองอินทร์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 และ 3.

รายงานการวิจัยเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

สันติ เจริญไชย. (2544). ความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัท

วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษบริการธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุรีย์พร ห่มขุนทด. (2547). พฤติกรรมการซื้อประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภค. รายงาน

วิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อุบลรัตน์ ทัดมาลี. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่าย

สินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน). รายงาน โครงการเฉพาะบุคคล

วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารอื่นๆ

สถาบันประกันภัย (ม.ป.ป.). การดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย. เอกสารประกอบการเรียนการสอน

วิชา การดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย สถาบันประกันภัย.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย. (2552). สถิติประกันวินาศภัย. สืบค้น

วันที่ 20 พฤศจิกายน 2552 จาก [http:// www.oic.or.th](http://www.oic.or.th)

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (ม.ป.ป.). ทฤษฎีและหลักพื้นฐานเกี่ยวกับการประกันภัย. สืบค้นวันที่ 15

ตุลาคม 2552 จาก <http://tsl.tsu.ac.th>

Book

Kotler, P. (2000). Marketing management. NJ: Prentice-Hall.

Luthans, F. (2008) Organization behavior (11th ed). Singapore: McGraw-Hill.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบริการเคลม (สินไหม) ของบริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย
แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาระดับบุคคล (BA615) เพื่อการรวบรวมข้อมูลประกอบในการศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✕ หรือใส่ตัวเลขในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 -30 ปี
 31 -40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา น้อยกว่าหรือเทียบเท่ากับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน
 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
5. สถานภาพทางการสมรส โสด สมรส
 หม้าย หย่า
6. จำนวนสมาชิกภายในครอบครัว _____ คน (รวมตัวท่าน)
7. รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 30,000 บาท 30,000-50,000 บาท
 50,001-70,000 บาท มากกว่า70,000 บาท

ส่วนที่ 2 การทำประกันภัยและความรู้เกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์

1. จำนวนรถยนต์ที่ท่านทำประกันภัยภาคสมัครใจกับบริษัทแอลเอ็มจี _____ คัน
2. ยี่ห้อและรุ่นของรถที่ท่านเคลมในครั้งล่าสุดนี้
 - a. ยี่ห้อ _____ รุ่น _____ ปี _____
3. ท่านทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทใด
 - ประเภท 1
 - ประเภท 2
 - ประเภท 3 (ข้ามไปทำข้อ 5)
 - ประเภทคุ้มครองภัยพิเศษ (3+, 2+)
4. ท่านประกันภัยที่ท่านทำประกัน
 - a. ถ้าท่านเลือกทำประกันประเภท 1 และ 2
 - ต่ำกว่า 300,000 บาท
 - 300,000-500,000 บาท
 - 500,001-700,000 บาท
 - 700,000-900,000 บาท
 - 900,001-1.1 ล้านบาท
 - มากกว่า 1.1 ล้านบาท
 - b. ถ้าท่านเลือกประเภทความคุ้มครองภัยพิเศษ (3+, 2+)
 - 100,000 บาท
 - 200,000 บาท
 - 250,000 บาท
 - 300,000 บาท
 - 350,000 บาท
5. ท่านทำประกันภัยภาคสมัครใจกับแอลเอ็มจีมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแค่ไหน
 - ปีนี้เป็นปีแรก
 - ปีที่ 2
 - ปีที่ 3
 - ปีที่ 4
 - ปีที่ 5
 - มากกว่า 5 ปี
6. ท่านทำพบบกับ บริษัทแอลเอ็มจีด้วยหรือไม่
 - ทำพบบ กับแอลเอ็มจีด้วย
 - ทำ พบบ กับบริษัทอื่น
7. ในปีกรรรมนี้ ท่านมาเคลมครั้งล่าสุดนี้เป็นครั้งที่เท่าไร
 - ครั้งนี้เป็นครั้งแรก
 - ครั้งที่ 2-ครั้งที่ 3
 - มากกว่า 3 ครั้ง
8. โปรดเลือกสาเหตุที่ท่านมาเคลมในครั้งล่าสุดนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เคลมรอยครูด เบียด ทำสีบางส่วน
 - เคลมสีรอบคัน
 - เคลมจากการชนมีความเสียหายเล็กน้อย (ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่บางส่วน)
 - เคลมจากการชนมีความเสียหายหนัก(ซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่หลายรายการ)
 - เคลมความเสียหายสิ้นเชิง/คืนทุนประกัน
 - เคลมกระจก

9. ท่านทราบหรือไม่ว่าเงื่อนไขการช่อมรยยนต์มี 2 ประเภทคือช่อมอู่ทั่วไป และช่อมอู่ที่เป็นศูนย์บริการของรถยนต์แต่ละยี่ห้อ
- ทราบ ไม่ทราบ
10. ท่านทราบขั้นตอนในการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือไม่
- ทราบ ไม่ทราบ
11. ท่านทราบหรือไม่ว่าในกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ของท่านมีเงื่อนไข “ความเสียหายส่วนแรก” หรือไม่
- ทราบ ไม่ทราบ
12. ท่านทราบหรือไม่ว่าสภาพก่อนการประกันภัยมีผลต่อการเรียกร้องค่าสินไหม
- ทราบ ไม่ทราบ
13. ท่านอ่านและทำความเข้าใจในเงื่อนไขความคุ้มครองที่แนบมากับกรมธรรม์ประกันภัย
- ใช่ ไม่ใช่
14. ท่านทราบหรือไม่ว่ากรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ต้องมีการตรวจสอบสภาพรถก่อนเริ่มความคุ้มครองในปีแรก
- ทราบ ไม่ทราบ
15. ท่านทราบหมายเลขติดต่อฉุกเฉิน (LMG One Call) ของบริษัทแอลเอ็มจีหรือไม่
- ทราบ ไม่ทราบ
16. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
- ใช่ ไม่ใช่ (ข้ามไปส่วนที่ 3)
17. ท่านซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์จากช่องทางใด
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ตัวแทน/นายหน้า | <input type="checkbox"/> บริษัทนายหน้าประกันภัย (โบรกเกอร์) |
| <input type="checkbox"/> ธนาคาร-บัตรเครดิต | <input type="checkbox"/> บริษัทไฟแนนซ์ |
| <input type="checkbox"/> บริษัทขายรถยนต์ | <input type="checkbox"/> ห้างเทสโก้-โลตัส |
| <input type="checkbox"/> ช่อมรยยนต์ | <input type="checkbox"/> โทรศัพท์(เทเลเซลล์) |
| <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> ติดต่อโดยตรงกับบริษัทประกัน |
| <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ |
18. สาเหตุที่ท่านเลือกทำประกันภัยผ่านช่องทางดังกล่าวเพราะอะไร
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ติดต่อสะดวก | <input type="checkbox"/> ท่านไว้วางใจ/มีความน่าเชื่อถือ |
| <input type="checkbox"/> มีความรู้ด้านประกันภัย | <input type="checkbox"/> ให้ข้อมูลที่ชัดเจน |
| <input type="checkbox"/> รู้จักเป็นการส่วนตัว | <input type="checkbox"/> ให้ส่วนลด/เสนอเบี้ยที่ถูกลงกว่า |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ(โปรดระบุ) _____ | |

19. ปัจจัยที่ท่านใช้พิจารณาในการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์

(โปรดระบุ 1-3 1=มีปัจจัยสำคัญมากที่สุด, 3=มีปัจจัยสำคัญน้อยที่สุด)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ความสะดวกในการซื้อ | <input type="checkbox"/> ความคุ้มครองตรงตามความต้องการ |
| <input type="checkbox"/> เบี้ยประกันถูก | <input type="checkbox"/> การให้บริการด้านสินไหมที่ท่านพึงพอใจ |
| <input type="checkbox"/> ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย | <input type="checkbox"/> ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย |
| <input type="checkbox"/> การชักชวนของคนรู้จัก | <input type="checkbox"/> การชักชวนของตัวแทน/นายหน้า |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ | |

20. ท่านชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยผ่านช่องทางใด

- ชำระผ่านผู้ขาย ชำระตรงกับบริษัทประกันภัย

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการ

| | | ความคาดหวัง | | | | | ความพึงพอใจ | | | | |
|----------------------------------|--|----------------|----------|-------------|---------|---------------|----------------|----------|-------------|---------|---------------|
| | | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) | น้อยที่สุด (1) | น้อย (2) | ปานกลาง (3) | มาก (4) | มากที่สุด (5) |
| เจ้าหน้าที่ศูนย์ Call Center | | | | | | | | | | | |
| 1 | โทรติดต่อง่าย(ไม่ต้องคอยสายนาน) | | | | | | | | | | |
| 2 | ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจนและถูกต้อง | | | | | | | | | | |
| การบริการหลังการแจ้งอุบัติเหตุ | | | | | | | | | | | |
| 4 | พนักงานสินไหมถึงจุดเกิดเหตุรวดเร็วตามกำหนด | | | | | | | | | | |
| 5 | ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |
| 6 | เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการดำเนินการขั้นถัดไปอย่างชัดเจน | | | | | | | | | | |
| การบริการเมื่อนำรถเข้าซ่อม | | | | | | | | | | | |
| 7 | เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา | | | | | | | | | | |
| 8 | ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |
| 9 | เจ้าหน้าที่ให้ความชัดเจนในเงื่อนไขการซ่อม | | | | | | | | | | |
| 10 | มีอยู่ในเครือให้เลือกใช้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ | | | | | | | | | | |
| การให้บริการของศูนย์บริการสินไหม | | | | | | | | | | | |
| 11 | ความสะดวกในการเดินทาง | | | | | | | | | | |
| 12 | ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ | | | | | | | | | | |

| | | ความคาดหวัง | | | | | ความพึงพอใจ | | | | |
|--------------------|---|-----------------------|-------------|--------------------|------------|----------------------|-----------------------|-------------|--------------------|------------|----------------------|
| | | น้อย ที่สุด (1) | น้อย (2) | ปาน กลาง (3) | มาก (4) | มาก ที่สุด (5) | น้อย ที่สุด (1) | น้อย (2) | ปาน กลาง (3) | มาก (4) | มาก ที่สุด (5) |
| 13 | ความสะอาดสวยงามของสถานที่ | | | | | | | | | | |
| 14 | การอำนวยความสะดวกของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| 15 | ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | | | |
| การจ่ายค่าสินไหม | | | | | | | | | | | |
| 16 | ความรวดเร็วในการจ่ายค่าสินไหม | | | | | | | | | | |
| ภาพรวมการให้บริการ | | | | | | | | | | | |
| 17 | ผลสรุปโดยรวม | | | | | | | | | | |

ส่วนที่ 4

18. ในปีกรมธรรม์ถัดไปท่านตั้งใจจะต่ออายุกับบริษัทแอลเอ็มจีหรือไม่

ต่อ(ข้ามไปส่วนที่ 4)

ไม่ต่อ

19. สาเหตุที่ท่านไม่ต่อประกันกับบริษัทฯ

บริษัทอื่นให้บริการที่ดีกว่า

บริษัทอื่นให้เบี้ยประกันถูกกว่า

ตัวแทน/นายหน้าชักชวนให้ทำกับบริษัทอื่น

บริษัทอื่นให้ความคุ้มครองที่เหมาะสมมากกว่า

ไม่มีความประสงค์จะไม่ทำประกันภัยอีกต่อไป(ข้ามไปส่วนที่ 4)

อื่นๆ(โปรดระบุ) _____

20. บริษัทใดที่ท่านจะไปทำประกันภัยในปีถัดไป _____

21. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1

กรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และเอกสารแนบท้าย



ประเภท 1

กรรมธรรม์ประกันภัยที่มีความคุ้มครองครบทั้ง 4

ตามข้อ 2.1 2.2 2.3 และ 2.4

(Comprehensive)

คำขอเอาประกันภัยรถยนต์

| | | | | | | | | | |
|---|------|---|-----------------------------|--------------|------------------------------------|--|-------------------------------|--|--|
| ผู้ขอเอาประกันภัย ชื่อ : | | | | อาชีพ | | | | | |
| ที่อยู่ : | | | | | | | | | |
| ประเภทการประกันภัยที่ต้องการ | | <input type="checkbox"/> ไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ <input type="checkbox"/> ระบุชื่อผู้ขับขี่ คือ | | 1..... | | วัน/เดือน/ปีเกิด | | อาชีพ | |
| | | | | 2 | | วัน/เดือน/ปีเกิด | | อาชีพ | |
| | | | | | | | | (โปรดแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ใบอนุญาตขับขี่) | |
| เลขเครื่องหมายตาม พ.ร.บ. | | | | บริษัท | | สิ้นสุดเมื่อ | | | |
| การใช้รถยนต์ | | | | | | | | | |
| ผู้รับประกัน | | | | | | | | | |
| รายการรถยนต์ที่เอาประกันภัย | | | | | | | | | |
| ลำดับ | รหัส | ชื่อรถยนต์/รุ่น | เลขทะเบียน | เลขตัวถัง | ปี รุ่น | แบบตัวถัง | จำนวนที่นั่ง / ขนาด / น้ำหนัก | มูลค่าเต็มรวมตกแต่ง | |
| | | | | | | | | | |
| รายการตกแต่งเปลี่ยนแปลงรถยนต์เพิ่มเติม (โปรดระบุรายละเอียด) | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก | | | รถยนต์เสียหาย สูญหาย ไฟไหม้ | | | ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย | | | |
| 1) ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย | | | 1) ความเสียหายต่อรถยนต์ | | | 1) อุบัติเหตุส่วนบุคคล | | | |
| เฉพาะส่วนเกินวงเงินสูงสุดตาม พ.ร.บ. | | |บาท/ครั้ง | | | 1.1 เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพถาวร | | | |
|บาท/คน | | | 1.1 ความเสียหายส่วนแรก | | | ก) ผู้ขับขี่ 1 คน | | | |
|บาท/ครั้ง | | |บาท/ครั้ง | | | ข) ผู้โดยสาร...คน | | | |
| 2) ความเสียหายต่อทรัพย์สิน | | | 2) รถยนต์สูญหาย/ไฟไหม้ | | | 1.2 ทูพพลภาพชั่วคราว | | | |
|บาท/ครั้ง | | |บาท | | | ก) ผู้ขับขี่ 1 คน | | | |
| 2.1 ความเสียหายส่วนแรก | | | | | | ข) ผู้โดยสาร .. คน | | | |
|บาท/ครั้ง | | | | | | 2) ค่ารักษาพยาบาล | | | |
| | | | | | |บาท/คน | | | |
| | | | | | | 3) การประกันตัวผู้ขับขี่ | | | |
| | | | | | |บาท/ครั้ง | | | |
| เบี้ยประกันภัยตามความคุ้มครองหลัก | | | บาท | | | เบี้ยประกันภัยตามเอกสารแนบท้าย | | | |
| (เบี้ยประกันภัยนี้ ได้หักส่วนลดกรณีระบุชื่อผู้ขับขี่ | | | บาทแล้ว) | | | | | | |
| ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำบอกกล่าวตามรายการข้างบนเป็นความจริงและให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างข้าพเจ้ากับบริษัท โดยข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป | | | | | | | | | |
| ลงชื่อผู้เขียนหรือผู้พิมพ์ : | | | | | | | | | |
| ลายมือชื่อผู้ขอเอาประกันภัย | | | | | วันที่ เดือน พ.ศ. | | | | |
| คำเตือนของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ | | | | | | | | | |
| ให้ตอบคำถามข้างต้นตามความเป็นจริงทุกข้อ มิฉะนั้นบริษัทอาจถือเป็นเหตุปฏิเสธความรับผิดชอบประกันภัยได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 865 | | | | | | | | | |

หมวดเงื่อนไขทั่วไป

ข้อ 1. คำนิยามศัพท์ : เมื่อใช้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือเอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนี้

| | | |
|------------------------|---------|---|
| “บริษัท” | หมายถึง | บริษัทที่ออกกรมธรรม์ประกันภัยนี้ |
| “ผู้เอาประกันภัย” | หมายถึง | บุคคลที่ระบุชื่อเป็นผู้เอาประกันภัยในตาราง |
| “รถยนต์” | หมายถึง | รถยนต์ที่เอาประกันภัย ซึ่งมีรายการที่ระบุไว้ในตาราง |
| “ตาราง” | หมายถึง | ตารางแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ |
| “อุบัติเหตุแต่ละครั้ง” | หมายถึง | เหตุการณ์หนึ่ง หรือหลายเหตุการณ์สืบเนื่องกัน ซึ่งเกิดจากสาเหตุเดียวกัน |
| “ความเสียหายส่วนแรก” | หมายถึง | ส่วนแรกของความรับผิด หรือความเสียหายอันมีการคุ้มครองตามข้อสัญญา หรือเอกสารแนบท้ายแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบเอง |

ข้อ 2. การยกเว้นทั่วไป

กรมธรรม์ประกันภัยนี้ไม่คุ้มครองความเสียหายหรือความรับผิดอันเกิดขึ้นเป็นผลโดยตรงหรือโดยอ้อมจาก

2.1 สงคราม การรุกราน การกระทำของชาติศัตรู การสู้รบ หรือการปฏิบัติการที่มีลักษณะเป็นการทำสงคราม (จะได้ประกาศสงครามหรือไม่ก็ตาม)

2.2 สงครามกลางเมือง การแข็งข้อของทหาร การกบฏ การปฏิวัติ การต่อต้านรัฐบาล การยึดอำนาจการปกครองโดยกำลังทหาร หรือโดยประการอื่น ประชาชนก่อความวุ่นวายถึงขนาดหรือเท่ากับการลุกฮือต่อต้านรัฐบาล

2.3 วัตถุอาวุธปรมาณู

2.4 การแตกตัวของประจุ การแผ่รังสี การกระทบกับกัมมันตภาพรังสีจากเชื้อเพลิงปรมาณู หรือจากกากปรมาณูอันเกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงปรมาณู และสำหรับจุดประสงค์ของข้อสัญญานี้ การเผาไหม้รวมถึงกรรมวิธีใดๆแห่งการแตกแยกตัวปรมาณู ซึ่งดำเนินติดต่อกันไปด้วยตัวของมันเอง

ข้อ 3. การจัดการเรียกร้องเมื่อเกิดความเสียหาย

เมื่อมีความเสียหาย หรือความรับผิดชอบตามกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ขับขี่จะต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยไม่ชักช้า และดำเนินการอันจำเป็นเพื่อรักษาสิทธิตาม กฎหมาย

บริษัทมีสิทธิเข้าดำเนินการในนามของผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้

หากความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ภายใต้ความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย

ความคุ้มครองของบริษัทจะเกิดขึ้นเมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ดำเนินการ โดย สุจริต

ข้อ 4. ความรับผิดชอบของบริษัทเมื่อมีการปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

เมื่อ มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อบริษัท และหากบริษัทปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหายนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล หรือเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการ หากศาลพิพากษา หรืออนุญาโตตุลาการชี้ขาดให้บริษัทแพ้ คดี บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย หรือผู้เสียหายนั้น โดยชดใช้ค่าเสียหายตามคำพิพากษา หรือตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ พร้อมดอกเบี้ยในฐาน่ลูกหนี้ผิดนัดในอัตราร้อยละ 5 ต่อปี นับแต่วันผิดนัด

ข้อ 5. การแก้ไข : ตัญญาคุ้มครองและเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ จะเปลี่ยนแปลง แก้ไขได้โดยเอกสารแนบท้ายของบริษัทเท่านั้น

ข้อ 6. การลดเบี้ยประกันภัยประวัติ

6.1 ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์เอาประกันภัยไว้กับบริษัทน้อยกว่า 3 คัน

บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย เป็นลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 20 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มีการเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัยปีแรก

ขั้นที่ 2 30 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มีการเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 2 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 3 40 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มีการเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 3 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 4 50 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มีการเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 4 ปีติดต่อกัน หรือกว่านั้น

ทั้งนี้ บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ต่ออายุการประกันภัย กับบริษัท และเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่ต่ออายุเท่านั้น

คำว่า “รถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อยค่าเสียหาย” ให้ความหมายรวมถึงรถยนต์คันที่มีการเรียกร้อยค่าเสียหาย แต่ค่าเสียหายนั้นเกิดจากความประมาทของบุคคลภายนอกและรู้ตัวผู้ต้องรับ ผิดตามกฎหมาย ซึ่งมีผลทำให้บริษัทมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายที่บริษัท ได้จ่ายไปคืนจาก บุคคลภายนอกได้

หากในระหว่างปีกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัย ประวัติได้มีการเรียกร้อยค่าเสียหายต่อบริษัทแล้ว ในการต่ออายุการประกันภัยปีต่อไป บริษัทจะลดเบี้ย ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้

(ก) ลดลงหนึ่งลำดับขั้นจากเดิม หากการเรียกร้อยค่าเสียหายนั้นเกิดจากความประมาทของ รถยนต์คันเอาประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ได้

(ข) ลดลงสองลำดับขั้นจากเดิม แต่ไม่เกินอัตราปกติ หากมีการเรียกร้อยค่าเสียหายที่รถยนต์ คันเอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาท หรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ได้ ตั้งแต่ 2 ครั้ง ขึ้นไป รวมกันมีจำนวนเงินเกิน 20% ของเบี้ยประกันภัย

6.2 ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์เอาประกันภัยไว้กับบริษัทตั้งแต่ 3 คันขึ้นไป บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้

- 30 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้ กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอา ประกันภัยรถยนต์ 3 คัน ถึง 9 คัน

- 35 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้ กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัย รถยนต์ 10 คัน ถึง 19 คัน

- 40 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้ กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอา ประกันภัยรถยนต์ 20 คัน หรือกว่านั้น

ทั้งนี้ บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ต่ออายุการ ประกันภัยกับบริษัท และเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่ต่ออายุเท่านั้น

คำว่า “จำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัท” ไม่รวมถึงค่าเสียหายที่เกิดขึ้น จากการกระทำของบุคคลภายนอกและรู้ตัวผู้ต้องรับผิดตามกฎหมาย ซึ่งมีผลทำให้บริษัทมีสิทธิที่จะ เรียกค่าเสียหายที่บริษัท ได้จ่ายไปคืนจากบุคคลภายนอกได้

กรณีผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัยอื่น และมาต่ออายุการ ประกันภัยกับบริษัท บริษัทจะนำความในข้อ 6.1 และ 6.2 มาใช้บังคับโดยอนุโลมก็ได้

ข้อ 7. การเพิ่มเบี้ยประกันภัยประวัติไม่ดี

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีรถเอาประกันภัยไว้กับบริษัทคันเดียวหรือหลายคัน และมีการเรียกร้องค่าเสียหายระหว่างปีที่เอาประกันภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุ ซึ่งรถยนต์คันที่เอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาทหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ อย่างน้อยตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปรวมกันมีจำนวนเงินเกิน 200% ของเบี้ยประกันภัย บริษัทจะเพิ่มเบี้ยประกันภัยเป็นขั้น ๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 20% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ

ขั้นที่ 2 30% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 2 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 3 40% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 3 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 4 50% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 4 ปีติดต่อกัน หรือกว่านั้น

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยถูกเพิ่มเบี้ยประกันภัยประวัติไม่ดีไม่ว่าลำดับขั้นใด และในปีกรรมธรรม์ประกันภัยนั้น มีการเรียกร้องค่าเสียหาย ที่รถยนต์คันเอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาทหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ไม่ถึง 2 ครั้ง หรือถึง 2 ครั้ง แต่มีค่าเสียหายไม่เกิน 200% ของเบี้ยประกันภัยแล้ว ในการต่ออายุการประกันภัย บริษัทจะใช้เบี้ยประกันภัยในลำดับขั้นเดิม เช่น ในปีที่ผ่านมา แต่หากไม่มีการเรียกร้องค่าเสียหาย หรือมีการเรียกร้องค่าเสียหาย แต่ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น มิได้เกิดจากความประมาทของรถยนต์คันเอาประกันภัย และผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้แล้ว ในการต่ออายุการประกันภัยในปีต่อไป บริษัทจะใช้เบี้ยประกันภัยในอัตราปกติ

ข้อ 8. การโอนรถยนต์

เมื่อผู้เอาประกันภัยได้โอนรถยนต์ให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้รับโอนเป็นผู้เอาประกันภัยตามกรรมธรรม์ประกันภัยนี้ และบริษัทต้องรับผิดชอบตามกรรมธรรม์ประกันภัยต่อไปตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัยที่ยังเหลืออยู่

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ทำการประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้ขับขี่ให้บริษัททราบ เพื่อจะได้มีการปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยตามสภาพความเสี่ยงภัยที่เปลี่ยนแปลงไป มิฉะนั้นผู้เอาประกันภัยอาจจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรกเอง ตามเงื่อนไขความคุ้มครองที่ปรากฏในกรรมธรรม์ประกันภัยนี้

ข้อ 9. การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

ในกรณีที่มีข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือข้อเรียกร้องใดๆ ภายใต้กรรมธรรม์ประกันภัยฉบับนี้ระหว่างผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัท และหากผู้มีสิทธิเรียกร้องประสงค์ และเห็นควรยุติข้อพิพาทนั้นโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ บริษัทตกลงยินยอม และให้ทำการวินิจฉัยชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ ตามข้อบังคับกรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

ข้อ 10. การตีความกรรมธรรม์ประกันภัย

ข้อความที่ปรากฏในกรรมธรรม์ประกันภัยนี้ รวมทั้งเอกสารแนบท้าย และเอกสารประกอบให้ตีความตามคู่มือการตีความที่นายทะเบียน ได้ให้ความเห็นชอบไว้

ข้อ 11. การสิ้นสุดบังคับของกรรมธรรม์ประกันภัย

กรรมธรรม์ประกันภัยนี้จะสิ้นสุดบังคับเมื่อ

11.1 ณ วันที่ เวลา ที่ระบุไว้ในตาราง

11.2 ผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัย

หากผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัย ภายในกำหนด 60 วัน นับแต่วันที่กรรมธรรม์ประกันภัยเริ่มมีผลบังคับ ให้ถือว่าผู้เอาประกันภัยไม่ประสงค์จะเอาประกันภัยอีกต่อไป และให้กรรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ ณ วันพ้นกำหนดดังกล่าว

การชำระเบี้ยประกันภัยให้แก่พนักงาน ตัวแทน ผู้รับมอบอำนาจ นายหน้าประกันภัย ตลอดจนบุคคล หรือนิติบุคคล ที่บริษัทยอมรับการกระทำของบุคคลหรือนิติบุคคลดังกล่าว เสมือนตัวแทนของบริษัท ให้ถือว่าเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยแก่บริษัท โดยถูกต้อง

11.3 มีการบอกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัย

11.3.1 บริษัทเป็นผู้บอกเลิก : บริษัทอาจบอกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยนี้ได้ ด้วยการส่งหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงผู้เอาประกันภัยตามที่อยู่ครั้งสุดท้ายที่แจ้งให้บริษัททราบ ซึ่งจะมีผลให้กรรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ ณ วันพ้นกำหนดดังกล่าว

ในกรณีนี้บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยหักเบี้ยประกันภัยสำหรับระยะเวลาที่กรรมธรรม์ประกันภัยได้ใช้บังคับมาแล้วออกตามส่วน

11.3.2 ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้บอกเลิก : ผู้เอาประกันภัยอาจบอกเลิกกรรมธรรม์ประกันภัยนี้ได้ โดยแจ้งให้บริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจะมีผลให้กรรมธรรม์

ประกันภัยสิ้นสุดผลบังคับ ณ วันที่บริษัทได้รับหนังสือบอกเลิก หรือวันที่ระบุไว้ในหนังสือบอกเลิก
แล้วแต่ว่าวันใดเป็นวันหลังสุด

ในกรณีนี้ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับเบี้ยประกันภัยคืน ตามอัตราการคืน
เบี้ย ประกันภัยที่ระบุไว้ข้างล่าง

อัตราคืนเบี้ยประกันภัย

| จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของเบี้ย ประกันภัยเต็ม ปี | จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของ เบี้ย ประกันภัย เต็มปี | จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของ เบี้ย ประกันภัย เต็มปี |
|-----------------------|---|-----------------------|--|-----------------------|--|
| 1-9 | 72 | 120-129 | 44 | 240-249 | 20 |
| 10-19 | 68 | 130-139 | 41 | 250-259 | 18 |
| 20-29 | 65 | 140-149 | 39 | 260-269 | 16 |
| 30-39 | 63 | 150-159 | 37 | 270-279 | 15 |
| 40-49 | 61 | 160-169 | 35 | 280-289 | 13 |
| 50-59 | 59 | 170-179 | 32 | 290-299 | 12 |
| 60-69 | 56 | 180-189 | 30 | 300-309 | 10 |
| 70-79 | 54 | 190-199 | 29 | 310-319 | 8 |
| 80-89 | 52 | 200-209 | 27 | 320-329 | 6 |
| 90-99 | 50 | 210-219 | 25 | 330-339 | 4 |
| 100-109 | 48 | 220-229 | 23 | 340-349 | 3 |
| 110-119 | 46 | 230-239 | 22 | 350-359 | 1 |
| | | | | 360-366 | 0 |

หมวดการคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก

ข้อ 1. ข้อตกลงคุ้มครอง

บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความสูญเสีย หรือความเสียหายอย่างใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย เนื่องจากอุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ในระหว่างระยะเวลาประกันภัย ในนามผู้เอาประกันภัย ดังนี้

1.1 ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย บริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก ตามความเสียหายที่แท้จริงที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอกนั้น

สำหรับความเสียหายต่อชีวิต บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่น้อยกว่า 100,000 บาท/คน ในกรณีที่บุคคลภายนอกนั้นมีสิทธิได้รับการชดใช้จากกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์มากกว่า 1 กรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะร่วมเฉลี่ยจ่ายเท่าๆ กัน

อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของบริษัทต่อคนจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อคนที่ระบุไว้ในตาราง และความรับผิดชอบของบริษัทต่อครั้ง ในกรณีมากกว่าหนึ่งคนจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อครั้งที่ระบุไว้ในตาราง

อนึ่ง บุคคลภายนอกที่ได้รับความคุ้มครองตาม 1.1 ไม่รวมถึงผู้ขับขี่เป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ตลอดจนลูกจ้างในทางการที่จ้าง คู่สมรส บิดา มารดา และบุตรของผู้ขับขี่นั้น

1.2 ความเสียหายต่อทรัพย์สิน บริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบของบริษัทจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตาราง

ความเสียหายต่อทรัพย์สินดังต่อไปนี้ จะไม่ได้รับความคุ้มครอง

(ก) ทรัพย์สินที่ผู้เอาประกันภัย ผู้ขับขี่ที่เป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย คู่สมรส บิดา มารดา บุตรของผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่นั้นเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้เก็บรักษา ควบคุม หรือครอบครอง

(ข) เครื่องซั้่ง สะพานรถ สะพานรถไฟ ถนน ทางวิ่ง ทางเดิน สนาม หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่อยู่ใต้สิ่งดังกล่าว อันเกิดจากการสั่นสะเทือน หรือจากน้ำหนักรถยนต์ หรือน้ำหนักบรรทุกของรถยนต์

(ค) ทรัพย์สินที่บรรทุกอยู่ใน หรือกำลังยกขึ้น หรือกำลังยกลงจากรถยนต์

ข้อ 2. ความเสียหายส่วนแรก

ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเองต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง ดังนี้

(ก) 2,000 บาทแรก ของความเสียหายต่อทรัพย์สิน ในกรณีที่ใช้รถยนต์ในเวลาเกิดอุบัติเหตุ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในตาราง

(ข) ตามจำนวนเงินส่วนแรกของความเสียหาย ดังระบุไว้ในตาราง

(ค) 2,000 บาทแรก ของความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ในกรณีเป็นการประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ หากความเสียหายนั้นเป็นความรับผิดชอบของผู้ขับขี่รถยนต์คันเอาประกันภัยซึ่งมิใช่ผู้ขับขี่ที่ระบุชื่อในกรมธรรม์ประกันภัย

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรก เกินหนึ่งข้อ ให้ถือว่าความรับผิดชอบแต่ละข้อเป็นความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบค่าเสียหายส่วนแรกเอง ตาม (ก) (ข) และ(ค) บริษัทจะจ่ายแทนผู้เอาประกันภัยไปก่อน เมื่อบริษัท ได้จ่ายเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องใช้คืนให้บริษัทภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับหนังสือเรียกร้องจากบริษัท

ข้อ 3. ค่าใช้จ่ายในการต่อสู้คดี

ถ้าผู้เอาประกันภัย ถูกฟ้องศาลให้ใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งการประกันภัยนี้มีการคุ้มครอง บริษัทจะต่อสู้คดีในนามของผู้เอาประกันภัย โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท

ข้อ 4. การคุ้มครองความรับผิดของผู้ขับขี่

บริษัทจะถือว่าบุคคลใดซึ่งขับขี่รถยนต์ โดยได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย เสมือนหนึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยเอง แต่มีเงื่อนไขว่า

4.1 บุคคลนั้นต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขเป็นผู้เอาประกันภัยเอง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้

4.2 บุคคลนั้น ไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากกรมธรรม์ประกันภัยอื่น หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะส่วนที่เกินเท่านั้น

ข้อ 5. การคุ้มครองความรับผิดของผู้โดยสาร

กรมธรรม์ประกันภัยนี้ให้ความคุ้มครองความรับผิดของผู้โดยสาร เมื่อผู้โดยสารนั้น จะต้องรับผิดชอบจากรถยนต์ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ทั้งนี้เฉพาะเท่าที่มีการประกันภัยไว้ โดยมีเงื่อนไขว่า บุคคลนั้น ไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจาก

กรรมกรรมประกันภัยอื่น หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะ ส่วนที่เกินเท่านั้น

ข้อ 6. การคุ้มครองนายจ้าง

กรรมกรรมประกันภัยนี้ให้ความคุ้มครองถึงนายจ้างซึ่งไม่ใช่ผู้เอาประกันภัย เมื่อนายจ้างจะต้องรับผิดชอบจากการใช้รถยนต์คันเอาประกันภัยโดยลูกจ้างในทางการที่จ้าง ทั้งนี้เฉพาะเท่าที่มี การประกันภัยไว้ แต่มีเงื่อนไขว่า

6.1 นายจ้างต้องปฏิบัติตนอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกรรมกรรมประกันภัยนี้

6.2 นายจ้างไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากกรรมกรรมประกันภัยอื่น เว้นแต่ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับชดใช้นั้น ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะ ส่วนที่เกินเท่านั้น

6.3 การคุ้มครองนี้ไม่เพิ่มจำนวนเงินจำกัดความรับผิดชอบของบริษัท

ข้อ 7. การยกเว้นทั่วไป การประกันภัยตามหมวดนี้ ไม่คุ้มครองความรับผิดอันเกิดจาก

7.1 การใช้รถยนต์นอกอาณาเขตคุ้มครอง

7.2 การใช้รถยนต์ในทางผิดกฎหมาย เช่น ใช้รถยนต์ไปปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ หรือ ใช้ขนยาเสพติด เป็นต้น

7.3 การใช้ในการแข่งขันความเร็ว

7.4 การใช้ลากจูงหรือผลักดัน เว้นแต่รถที่ถูกลากจูงหรือถูกผลักดัน ได้ประกันภัยไว้กับบริษัทด้วย หรือเป็นรถลากจูงโดยสภาพ หรือรถที่มีระบบห้ามล้อเชื่อมโยงถึงกัน

7.5 ความรับผิดซึ่งเกิดจากสัญญาที่ผู้ขับขี่ทำขึ้น ซึ่งถ้าไม่มีสัญญานั้นแล้ว ความรับผิดของผู้ขับขี่จะไม่เกิดขึ้น

7.6 การขับขี่โดยบุคคลซึ่งในขณะที่ขับขี่มีปริมาณแอลกอฮอล์ในเส้นเลือดไม่ น้อยกว่า 150 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์

ข้อ 8. ข้อสัญญาพิเศษ ภายใต้จำนวนเงินจำกัดความรับผิดที่ระบุไว้ในตาราง บริษัท จะไม่ยกเอาความไม่สมบูรณ์แห่งกรรมกรรมประกันภัย หรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เอาประกันภัย หรือข้อ 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 หรือเงื่อนไขทั่วไป เว้นแต่ข้อ 2 ของหมวดเงื่อนไข ทั่วไป เป็นข้อต่อสู้บุคคลภายนอก เพื่อปฏิเสธความรับผิดตาม 1.1 ในหมวดนี้

ส่วนเงื่อนไข 7.6 บริษัทจะไม่นำมาเป็นข้อต่อสู้บุคคลภายนอก เพื่อปฏิเสธความ รับผิดชอบทั้งตาม 1.1 และ 1.2 ในหมวดนี้

ในกรณีที่บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือรับผิดชอบต่อกรรมกรรมประกันภัยนี้ต่อผู้เอาประกันภัย แต่บริษัทได้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปแล้วตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ในความรับผิดที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องใช้จำนวนเงินที่บริษัทได้จ่ายไปนั้นคืนให้บริษัทภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับหนังสือเรียกร้องจากบริษัท



หมวดการคุ้มครองความเสียหายต่อรถยนต์

ข้อ 1 ข้อตกลงคุ้มครอง

ความเสียหายต่อรถยนต์ บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างระยะเวลาประกันภัย ต่อรถยนต์รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องตกแต่ง หรือสิ่งทีติดประจำอยู่กับตัวรถยนต์ แต่ไม่รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากไฟไหม้

ความรับผิดชอบของบริษัทจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตาราง

ไฟไหม้ ในที่นี้หมายถึง ความเสียหายต่อรถยนต์ที่เป็นผลมาจากไฟไหม้ ไม่ว่าจะเป็นการไหม้โดยตัวของมันเอง หรือเป็นการไหม้ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากสาเหตุอื่นใด

ข้อ 2. การชดใช้ความเสียหายต่อรถยนต์

2.1. ในกรณีรถยนต์เสียหายสิ้นเชิง บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนเงินเอาประกันภัย ที่ระบุไว้ในตาราง

ในกรณีที่เอาประกันภัยไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่ารถยนต์ในขณะที่เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์แล้วแต่กรณีต้องโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ให้แก่บริษัททันที โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท และให้ถือว่าการคุ้มครองรถยนต์นั้นเป็นอันสิ้นสุด

2.2 ในกรณีรถยนต์ได้รับความเสียหาย แต่ไม่ถึงกับเสียหายสิ้นเชิง บริษัทและผู้เอาประกันภัยอาจตกลงกันให้มีการซ่อม หรือเปลี่ยนรถยนต์ซึ่งมีสภาพเดียวกันแทนได้ ทั้งนี้ รวมทั้งอุปกรณ์ของรถยนต์นั้น หรือจะชดใช้เงินเพื่อทดแทนความเสียหายนั้นก็ได

ในการซ่อมรถยนต์ หรือในการกำหนดจำนวนเงินชดใช้หากตกลงกันไม่ได้ ให้จัดซ่อมโดยผู้กลางการประกันภัยที่กรมการประกันภัยออกใบแต่งตั้งให้

ข้อจำกัดความรับผิดชอบของบริษัท

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องส่งอะไหล่จากต่างประเทศ บริษัทรับผิดชอบไม่เกินกว่าราคานำเข้าที่ส่งมาทางเรือ

ข้อ 3. การดูแลขนย้าย

เมื่อรถยนต์เกิดความเสียหายซึ่งมีการคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้ บริษัทจะจ่ายค่าดูแลรักษารถยนต์ และค่าขนย้ายรถยนต์ทั้งหมดนับแต่วันเกิดเหตุ จนกว่าการซ่อมแซม หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจะเสร็จสิ้นตามจำนวนที่จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละสิบของค่าซ่อมแซม

ข้อ 4. ความเสียหายส่วนแรก ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบเองต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง
ดังนี้

(ก) 2,000 บาทแรกของความเสียหายอันเกิดจากการชน ในกรณีผู้เอาประกันภัย
สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้

(ข) ตามจำนวนเงินส่วนแรกของความเสียหายดังระบุไว้ในตาราง

(ค) 6,000 บาทแรก ของความเสียหายต่อรถยนต์ ที่เกิดจากการชน การคว่ำ ในกรณี
เป็นการประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ หากผู้ขับขี่รถยนต์คันเอาประกันภัยในขณะที่เกิดอุบัติเหตุผู้
ขับขี่ที่ระบุชื่อในกรมธรรม์ประกันภัย

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบตามข้อต่างๆ ดังกล่าวเกินกว่าหนึ่งข้อ ให้ถือ
ว่าความรับผิดชอบแต่ละข้อเป็นความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น

ผู้เอาประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรกตาม (ข) (ค) หากความ
เสียหายนั้น เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลภายนอกและรู้ตัวผู้ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ซึ่งมีผลทำ
ให้บริษัทมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายที่บริษัทได้จ่ายไปคืนจากบุคคลภายนอกได้

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบค่าเสียหายส่วนแรกเอง ตาม (ก) (ข) และ (ค)
บริษัทจะจ่ายแทนผู้เอาประกันภัยไปก่อน เมื่อบริษัทได้จ่ายเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบไปแล้ว
ผู้เอาประกันภัยต้องคืนเงินให้บริษัทภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับหนังสือเรียกร้องจากบริษัท

ข้อ 5. การรักษารถยนต์

ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเอง เมื่อเกิดความเสียหายเพิ่มขึ้น หรือต้องประสบ
อุบัติเหตุอื่น เนื่องจากการใช้รถยนต์ก่อนที่จะมีการซ่อมแซมตามที่จำเป็น หรือไม่ได้จัดให้มีการ
ดูแลเมื่อรถยนต์เกิดอุบัติเหตุหรือเครื่องเสีย

ข้อ 6. การสละสิทธิ

ในกรณีที่มีความเสียหายต่อรถยนต์ เมื่อบุคคลอื่นเป็นผู้ใช้รถยนต์โดยได้รับความ
ยินยอมจากผู้เอาประกันภัย บริษัทสละสิทธิในการไล่เบี้ยจากผู้ใช้นั้น เว้นแต่การใช้โดย
บุคคลของอู่ เมื่อรถยนต์ได้มอบให้อู่ทำการซ่อม โดยการซ่อมนั้นบริษัทมิได้เป็นผู้สั่ง หรือให้ความ
ยินยอม

ข้อ 7. การยกเว้นความเสียหายต่อรถยนต์ การประกันภัยนี้ไม่คุ้มครอง

- 7.1 การเสื่อมราคา หรือการสึกหรอของรถยนต์
- 7.2 การแตกหักของเครื่องจักรกลไกของรถยนต์ หรือการเสียหายหรือการหยุดเดินของเครื่องจักรกลไก หรือเครื่องไฟฟ้าของรถยนต์อันมิได้เกิดจากอุบัติเหตุ
- 7.3 ความเสียหายโดยตรงต่อรถยนต์ อันเกิดจากการบรรทุกน้ำหนัก หรือจำนวนผู้โดยสารเกินกว่าที่ได้รับอนุญาต อันมิได้เกิดจากอุบัติเหตุ
- 7.4 ความเสียหายต่อยางรถยนต์ อันเกิดจากการฉีกขาด หรือการระเบิด เว้นแต่กรณีมีความเสียหายเกิดขึ้นต่อส่วนอื่นของรถยนต์ในเวลาเดียวกัน
- 7.5 ความเสียหายอันเกิดจากการขาดการใช้รถยนต์ เว้นแต่การขาดการใช้รถยนต์นั้นเกิดจากบริษัทประกันซ่อม หรือซ่อมล่าช้าเกินกว่าที่ควรจะเป็น โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อ 8. การยกเว้นการใช้ การประกันภัยนี้ไม่คุ้มครอง

- 8.1 การใช้รถยนต์นอกอาณาเขตที่คุ้มครอง
- 8.2 การใช้รถยนต์ไปในทางที่ผิดกฎหมาย เช่น ใช้รถยนต์ไปปล้นทรัพย์ชิงทรัพย์ หรือใช้ขนยาเสพติด เป็นต้น
- 8.3 การใช้ในการแข่งขันความเร็ว

ข้อ 9. การยกเว้นการใช้อื่นๆ การประกันภัยนี้ไม่คุ้มครอง

- 9.1 การใช้ลากจูง หรือผลักดัน เว้นแต่รถที่ถูกลากจูง หรือถูกผลักดันได้ ประกันภัยไว้กับบริษัทด้วย หรือเป็นรถลากจูงโดยสภาพ หรือรถที่มีระบบห้ามล้อเชื่อมโยงถึงกัน
 - 9.2 การใช้รถยนต์นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในตารางในขณะเกิดอุบัติเหตุ
 - 9.3 การขับขี่โดยบุคคลซึ่งในขณะขับขี่มีปริมาณแอลกอฮอล์ในเส้นเลือดไม่น้อยกว่า 150 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์
 - 9.4 การขับขี่โดยบุคคลที่ไม่เคยได้รับใบอนุญาตขับขี่ใด ๆ หรือเคยได้รับ แต่ถูกตัดสิทธิตามกฎหมาย หรือใช้ใบขับขี่รถจักรยานยนต์ไปขับขี่รถยนต์
- การยกเว้นตามข้อ 9.1 9.2 9.3 9.4 จะไม่นำมาใช้ในกรณีที่มีความเสียหายต่อรถยนต์ที่เกิดขึ้น และมีใบความประมาทของผู้ขับขี่รถยนต์ที่เอาประกันภัยตามกฎหมายประกันภัยนี้
- แต่ในกรณีที่เป็นการประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ การยกเว้นตาม 9.4 จะไม่นำมาใช้บังคับ หากผู้ขับขี่ในขณะเกิดความเสียหาย เป็นผู้ขับขี่ที่ถูกระบุชื่อในกรมธรรม์ประกันภัย

หมวดการคุ้มครองรถยนต์สูญหาย ไฟไหม้

ข้อ 1. ข้อตกลงคุ้มครอง

รถยนต์สูญหาย ไฟไหม้ บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เมื่อรถยนต์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของรถยนต์ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องตกแต่ง หรือสิ่งทีติดประจำอยู่กับตัวรถยนต์ เกิดไฟไหม้ หรือสูญหายไป

ความรับผิดชอบของบริษัทจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตาราง ความสูญหายในที่นี้ให้หมายความรวมถึงความเสียหายต่อรถยนต์ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องตกแต่ง หรือสิ่งทีติดประจำอยู่กับตัวรถยนต์ที่เป็นผลมาจากกากลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ยักขอกทรัพย์ หรือเป็นผลมาจากการพยายามกระทำเช่นนั้น

ไฟไหม้ ในที่นี้หมายถึง ความเสียหายต่อรถยนต์ที่เป็นผลมาจากไฟไหม้ ไม่ว่าจะเป็นการไหม้โดยตัวของมันเอง หรือเป็นการไหม้ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากสาเหตุอื่น

ข้อ 2. การชดใช้ความเสียหายหรือสูญหายต่อรถยนต์

2.1. ในกรณีรถยนต์สูญหาย อันเกิดจากการลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ และ ยักขอกทรัพย์ บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนเงินเอาประกันภัย ที่ระบุไว้ในตาราง โดยผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์แล้วแต่กรณีต้องโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ให้แก่บริษัททันที โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท และให้ถือว่าการคุ้มครองรถยนต์นั้นเป็นอันสิ้นสุด

ในกรณีที่บริษัทได้รับรถยนต์คืนมาแล้ว บริษัทต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบทางไปรษณีย์ลงทะเบียนภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับรถยนต์คืนมา ตามที่อยู่ครั้งสุดท้ายที่ผู้เอาประกันภัยแจ้งให้บริษัททราบ และบริษัทยินยอมให้ผู้เอาประกันภัยใช้สิทธิ

2.1.1 ขอรับรถยนต์คืน โดยผู้เอาประกันภัยต้องคืนเงินที่ได้รับชดใช้ไปทั้งหมดให้แก่บริษัท ถ้ารถยนต์นั้นเกิดความเสียหายบริษัทต้องจัดซ่อมให้โดยค่าใช้จ่ายของบริษัทก่อนคืน

2.1.2 สละสิทธิไม่ขอรับรถยนต์คืน

ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งการใช้สิทธิให้บริษัททราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากบริษัท ถ้าผู้เอาประกันภัยไม่แจ้งขอใช้สิทธิภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้ถือว่าผู้เอาประกันภัยไม่ประสงค์จะขอรับรถยนต์คืน

2.2. ในกรณีรถยนต์เสียหายสิ้นเชิง บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนเงินเอาประกันภัย ที่ระบุไว้ในตาราง

ในกรณีที่เอาประกันภัยไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่ารถยนต์ในขณะที่เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์แล้วแต่กรณี ต้องโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ให้แก่บริษัททันที โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท และให้ถือว่าการคุ้มครองรถยนต์นั้นเป็นอันสิ้นสุด

2.3. ในกรณีรถยนต์ได้รับความเสียหาย แต่ไม่ถึงกับเสียหายสิ้นเชิง หรือสูญหาย

บางส่วน บริษัทและผู้เอาประกันภัยอาจตกลงกันให้มีการซ่อม หรือเปลี่ยนรถยนต์ซึ่งมีสภาพเดียวกันแทนได้ ทั้งนี้รวมทั้งอุปกรณ์ของรถยนต์นั้น หรือจะชดใช้เงินเพื่อทดแทนความเสียหายหรือสูญหายนั้นก็ได้

ในการซ่อมรถยนต์หรือในการกำหนดจำนวนเงินชดใช้หากตกลงกันไม่ได้ ให้จัดซ่อมโดยอยู่กลางการประกันภัยที่กรมการประกันภัยออกไปแต่งตั้งให้

ข้อจำกัดความรับผิดชอบของบริษัท

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องสั่งอะไหล่จากต่างประเทศ บริษัทรับผิดชอบไม่เกินกว่าราคานำเข้าที่ส่งมาทางเรือ

ข้อ 3. การดูแลขนย้าย

เมื่อมีความเสียหายต่อรถยนต์ ที่เกิดจากไฟไหม้ บริษัทจะจ่ายค่าดูแลรักษารถยนต์ และค่าขนย้ายรถยนต์ทั้งหมดนับแต่วันเกิดเหตุ จนกว่าการซ่อมแซม หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจะเสร็จสิ้นตามจำนวนที่จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละยี่สิบของค่าซ่อมแซม

ข้อ 4. การสละสิทธิ

ในกรณีที่มีความเสียหายหรือสูญหายต่อรถยนต์ เมื่อบุคคลอื่นเป็นผู้ใช้รถยนต์โดยได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย บริษัทสละสิทธิในการไล่เบี้ยจากผู้ใช้นั้น เว้นแต่การใช้โดยบุคคลของอู่ เมื่อรถยนต์ได้มอบให้อู่ทำการซ่อม โดยการซ่อมนั้นบริษัทมิได้เป็นผู้สั่ง หรือให้ความยินยอม

ข้อ 5. การยกเว้นรถยนต์สูญหาย ไฟไหม้ การประกันภัยนี้ไม่คุ้มครองความสูญหาย หรือไฟไหม้อันเกิดจาก

5.1 ความเสียหายหรือสูญหายอันเกิดจากการลักทรัพย์ หรือยักยกทรัพย์ โดยบุคคลได้รับมอบหมาย หรือครอบครองรถยนต์ตามสัญญาเช่า สัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญาจำนำ หรือโดยบุคคลที่จะกระทำสัญญาดังกล่าวข้างต้น

5.2 การใช้รถยนต์นอกอาณาเขตที่คุ้มครอง



ประเภท 2

กรมธรรม์ประกันภัยที่มีความคุ้มครอง

ตามข้อ 2.1 2.2 และ 2.4

(Third party Liability Fire & Theft)

คำขอเอาประกันภัยรถยนต์

| | | | | | | | | |
|---|------|-----------------|---|-----------|---------|--|-------------------------------|---------------------|
| ผู้ขอเอาประกันภัย ชื่อ : อาชีพ | | | | | | | | |
| ที่อยู่ : | | | | | | | | |
| ประเภทการประกันภัยที่ต้องการ | | | <input type="checkbox"/> ไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ <input type="checkbox"/> ระบุชื่อผู้ขับขี่ คือ | | | | | |
| | | | 1..... | | | วัน/เดือน/ปีเกิด | | |
| | | | 2..... | | | วัน/เดือน/ปีเกิด | | |
| (โปรดแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ใบอนุญาตขับขี่) | | | | | | | | |
| เลขเครื่องหมายตาม พ.ร.บ. | | | บริษัท | | | สิ้นสุดเมื่อ | | |
| การใช้รถยนต์ | | | | | | | | |
| ผู้รับประโยชน์..... | | | | | | | | |
| รายการรถยนต์ที่เอาประกันภัย | | | | | | | | |
| ลำดับ | รหัส | ชื่อรถยนต์/รุ่น | เลขทะเบียน | เลขตัวถัง | ปี รุ่น | แบบตัวถัง | จำนวนที่นั่ง / ขนาด / น้ำหนัก | มูลค่าเต็มรวมตกแต่ง |
| | | | | | | | | |
| รายการตกแต่งเปลี่ยนแปลงรถยนต์เพิ่มเติม (โปรดระบุรายละเอียด) | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก | | | รถยนต์เสียหาย สูญหาย ไฟไหม้ | | | ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย | | |
| 1) ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย เฉพาะส่วนเกินวงเงินสูงสุดตาม พ.ร.บ.บาท/คนบาท/ครั้ง | | | 1) ความเสียหายต่อรถยนต์บาท/ครั้ง 1.1 ความเสียหายส่วนแรกบาท/ครั้ง | | | 1) อุบัติเหตุส่วนบุคคล 1.1 เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพถาวร ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท ข) ผู้โดยสาร...คนบาท/คน 1.2 ทูพพลภาพชั่วคราว ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท/สัปดาห์ ข) ผู้โดยสาร ..คนบาท/คน/สัปดาห์ | | |
| 2) ความเสียหายต่อทรัพย์สินบาท/ครั้ง 2.1 ความเสียหายส่วนแรกบาท/ครั้ง | | | 2) รถยนต์สูญหาย/ไฟไหม้บาท | | | 2) ค่ารักษาพยาบาลบาท/คน 3) การประกันตัวผู้ขับขี่บาท/ครั้ง | | |
| เบี้ยประกันภัยตามความคุ้มครองหลัก บาท (เบี้ยประกันภัยนี้ได้หักส่วนลดกรณีระบุชื่อผู้ขับขี่ บาทแล้ว) | | | | | | เบี้ยประกันภัยตามเอกสารแนบท้าย บาท | | |

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำบอกกล่าวตามรายการข้างบนเป็นความจริงและให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างข้าพเจ้ากับบริษัท โดยข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ลงชื่อผู้เขียนหรือผู้พิมพ์ : ลายมือชื่อผู้ขอเอาประกันภัย
วันที่ เดือน พ.ศ.

คำเตือนของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ให้ตอบคำถามข้างต้นตามความเป็นจริงทุกข้อ มิฉะนั้นบริษัทอาจถือเป็นเหตุปฏิเสธความรับผิดชอบประกันภัยได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 865

ชื่อ-ที่อยู่บริษัท

| | | | | | | | |
|---|---|------------------------|---|-----------|-----------------|---|-------------------------------|
| ที่อยู่ | | | | | | | เลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี |
| รหัสบริษัท | ตารางกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ | | | | | | |
| กรมธรรม์ประกันภัยเลขที่ | | | | | อาณาเขตคุ้มครอง | ประเทศไทย | |
| ผู้เอาประกันภัย ชื่อ | | | | | อาชีพ | | |
| ที่อยู่ | | | | | | | |
| ผู้ขับขี่ 1 | วัน/เดือน/ปีเกิด..... | | | | อาชีพ | | |
| ผู้ขับขี่ 2 | วัน/เดือน/ปีเกิด..... | | | | อาชีพ | | |
| ผู้รับประกัน | | | | | | | |
| ระยะเวลาประกันภัย | : เริ่มต้นวันที่ | | สิ้นสุดวันที่ | | เวลา 16.30 น. | | |
| รายการรถยนต์ที่เอาประกันภัย | | | | | | | |
| ลำดับ | รหัส | ชื่อรถยนต์/รุ่น | เลขทะเบียน | เลขตัวถัง | ปี รุ่น | แบบตัวถัง | จำนวนที่นั่ง / ขนาด / น้ำหนัก |
| | | | | | | | |
| จำนวนเงินเอาประกันภัย : กรมธรรม์ประกันภัยนี้ให้การคุ้มครองเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยระบุไว้เท่านั้น | | | | | | | |
| ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก | | | รถยนต์เสียหาย สูญหาย ไฟไหม้ | | | ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย | |
| 1) ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย เฉพาะส่วนเกินวงเงินสูงสุดตาม พ.ร.บ.บาท/คนบาท/ครั้ง 2) ความเสียหายต่อทรัพย์สินบาท/ครั้ง 2.1 ความเสียหายส่วนแรกบาท/ครั้ง <input type="checkbox"/> | | | 1) ความเสียหายต่อรถยนต์บาท/ครั้ง 1.1 ความเสียหายส่วนแรกบาท/ครั้ง 2) รถยนต์สูญหาย/ไฟไหม้บาท | | | 1) อุบัติเหตุส่วนบุคคล 1.1 เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท ข) ผู้โดยสาร...คนบาท/คน 1.2 ทุพพลภาพชั่วคราว ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท/สัปดาห์ ข) ผู้โดยสาร คนบาท/คน/สัปดาห์ 2) ค่ารักษาพยาบาลบาท/คน 3) การประกันตัวผู้ขับขี่บาท/ครั้ง | |
| เบี้ยประกันภัยตามความคุ้มครองหลัก.....บาท (เบี้ยประกันภัยนี้ได้หักส่วนลดกรณีระบุชื่อผู้ขับขี่.....บาทแล้ว) | | | | | | เบี้ยประกันภัยตามเอกสารแนบท้าย.....บาท | |
| ส่วนลด | ความเสียหายส่วนแรก.....บาท ส่วนลดกลุ่ม..... บาท ประวัติดี.....บาท อื่นๆ.....บาท รวมส่วนลด.....บาท | | | | | | |
| ส่วนเพิ่ม | ประวัติดีเพิ่มบาท | | | | | | |
| เบี้ยประกันภัยสุทธิ | | อากร | | | ภาษีมูลค่าเพิ่ม | | รวม |
| | | | | | | | |
| การใช้รถยนต์ : | | | | | | | |
| ตัวแทนประกันภัยรายนี้ | | นายหน้าประกันภัยรายนี้ | | | ใบอนุญาตเลขที่ | | |

วันทำสัญญาประกันภัย วันทำกรมธรรม์ประกันภัย

เพื่อเป็นหลักประกัน บริษัท โดยบุคคลผู้มีอำนาจได้ลงลายมือชื่อและประทับตราของบริษัทไว้เป็นสำคัญ ณ สำนักงานของบริษัท

.....

.....

.....

กรรมการ

กรรมการ

ผู้รับมอบอำนาจ

หมวดเงื่อนไขทั่วไป

ข้อ 1. คำนิยามศัพท์ : เมื่อใช้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือเอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนี้

| | | |
|------------------------|---------|---|
| “บริษัท” | หมายถึง | บริษัทที่ออกกรมธรรม์ประกันภัยนี้ |
| “ผู้เอาประกันภัย” | หมายถึง | บุคคลที่ระบุชื่อเป็นผู้เอาประกันภัยในตาราง |
| “รถยนต์” | หมายถึง | รถยนต์ที่เอาประกันภัย ซึ่งมีรายการที่ระบุไว้ในตาราง |
| “ตาราง” | หมายถึง | ตารางแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ |
| “อุบัติเหตุแต่ละครั้ง” | หมายถึง | เหตุการณ์หนึ่ง หรือหลายเหตุการณ์สืบเนื่องกัน ซึ่งเกิดจากสาเหตุเดียวกัน |
| “ความเสียหายส่วนแรก” | หมายถึง | ส่วนแรกของความรับผิด หรือความเสียหายอันมีการคุ้มครองตามข้อสัญญา หรือเอกสารแนบท้ายแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบเอง |

ข้อ 2. การยกเว้นทั่วไป

กรมธรรม์ประกันภัยนี้ไม่คุ้มครองความเสียหายหรือความรับผิดอันเกิดขึ้นเป็นผลโดยตรงหรือโดยอ้อมจาก

2.1 สงคราม การรุกราน การกระทำของชาติศัตรู การสู้รบ หรือการปฏิบัติการที่มีลักษณะเป็นการทำสงคราม (จะได้ประกาศสงครามหรือไม่ก็ตาม)

2.2 สงครามกลางเมือง การแข็งข้อของทหาร การกบฏ การปฏิวัติ การต่อต้านรัฐบาล การยึดอำนาจการปกครองโดยกำลังทหาร หรือโดยประการอื่น ประชาชนก่อความวุ่นวายถึงขนาดหรือเท่ากับการลุกฮือต่อต้านรัฐบาล

2.3 วัตถุอาวุธปรมาณู

2.4 การแตกตัวของประจุ การแผ่รังสี การกระทบกับกัมมันตภาพรังสีจากเชื้อเพลิงปรมาณู หรือจากกากปรมาณูอันเกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงปรมาณู และสำหรับจุดประสงค์ของข้อสัญญานี้ การเผาไหม้รวมถึงกรรมวิธีใดๆแห่งการแตกแยกตัวปรมาณู ซึ่งดำเนินติดต่อกันไปด้วยตัวของมันเอง

ข้อ 3. การจัดการเรียกร้องเมื่อเกิดความเสียหาย

เมื่อมีความเสียหาย หรือความรับผิดชอบตามกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ขับขี่จะต้องแจ้งให้บริษัททราบ โดยไม่ชักช้า และดำเนินการอันจำเป็นเพื่อรักษาสิทธิตาม กฎหมาย

บริษัทมีสิทธิเข้าดำเนินการในนามของผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ หากความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ภายใต้ความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย ความคุ้มครองของบริษัทจะเกิดขึ้นเมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ดำเนินการ โดย สุจริต

ข้อ 4. ความรับผิดชอบของบริษัทเมื่อมีการปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

เมื่อ มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อบริษัท และหากบริษัทปฏิเสธความรับผิดชอบ ไม่ ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหายนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล หรือเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการ หากศาลพิพากษา หรืออนุญาโตตุลาการชี้ขาดให้บริษัทแพ้ คดี บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย หรือผู้เสียหายนั้น โดยชดใช้ค่าเสียหายตามคำพิพากษา หรือตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ พร้อมดอกเบี้ยในฐาน่ลูกหนี้ผิดนัดในอัตราร้อยละ 5 ต่อปี นับแต่วันผิดนัด

ข้อ 5. การแก้ไข : สัญญาคุ้มครองและเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ จะเปลี่ยนแปลง แก้ไขได้โดยเอกสารแนบท้ายของบริษัทเท่านั้น

ข้อ 6. การลดเบี้ยประกันภัยประวัติดี

6.1 ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์เอาประกันภัยไว้กับบริษัทน้อยกว่า 3 คัน

บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย เป็นลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 20 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัยปีแรก

ขั้นที่ 2 30 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 2 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 3 40 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 3 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 4 50 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มีการเรียกร้อง
ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 4 ปีติดต่อกัน หรือกว่านั้น

ทั้งนี้ บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ต่ออายุการประกันภัย
กับบริษัท และเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่ต่ออายุเท่านั้น

คำว่า “รถยนต์คันที่ไม่มีการเรียกร้องค่าเสียหาย” ให้ความหมายรวมถึงรถยนต์คันที่มี
การเรียกร้องค่าเสียหาย แต่ค่าเสียหายนั้นเกิดจากความประมาทของบุคคลภายนอกและรู้ตัวผู้ต้องรับ
ผิดตามกฎหมาย ซึ่งมีผลทำให้บริษัทมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายที่บริษัทได้จ่ายไปคืนจาก
บุคคลภายนอกได้

หากในระหว่างปีกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัย
ประวัติดีมีการเรียกร้องค่าเสียหายต่อบริษัทแล้ว ในการต่ออายุการประกันภัยปีต่อไป บริษัทจะลดเบี้ย
ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้

(ก) ลดลงหนึ่งลำดับขั้นจากเดิม หากการเรียกร้องนั้นเกิดจากความประมาทของ
รถยนต์คันเอาประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้

(ข) ลดลงสองลำดับขั้นจากเดิม แต่ไม่เกินอัตราปกติ หากมีการเรียกร้องที่รถยนต์
คันเอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาท หรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ตั้งแต่ 2
ครั้ง ขึ้นไป รวมกันมีจำนวนเงินเกิน 20% ของเบี้ยประกันภัย

6.2 ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์เอาประกันภัยไว้กับบริษัทตั้งแต่ 3 คันขึ้นไป
บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้

- 30 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้
กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอา
ประกันภัยรถยนต์ 3 คัน ถึง 9 คัน

- 35 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้
กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัย
รถยนต์ 10 คัน ถึง 19 คัน

- 40 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้
กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอา
ประกันภัยรถยนต์ 20 คัน หรือกว่านั้น

ทั้งนี้ บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ต่ออายุการ
ประกันภัยกับบริษัท และเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่ต่ออายุเท่านั้น

คำว่า “จำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัท” ไม่รวมถึงค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
จากการกระทำของบุคคลภายนอกและรู้ตัวผู้ต้องรับผิดตามกฎหมาย ซึ่งมีผลทำให้บริษัทมีสิทธิที่จะ
เรียกค่าเสียหายที่บริษัทได้จ่ายไปคืนจากบุคคลภายนอกได้

กรณีผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัยอื่น และมาต่ออายุการประกันภัยกับบริษัท บริษัทจะนำความในข้อ 6.1 และ 6.2 มาใช้บังคับโดยอนุโลมก็ได้

ข้อ 7. การเพิ่มเบี้ยประกันภัยประวัติไม่ดี

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีรถเอาประกันไว้กับบริษัทคันเดียวหรือหลายคัน และมีการเรียกร้องค่าเสียหายระหว่างปีที่เอาประกันภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุ ซึ่งรถยนต์คันที่เอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาทหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ อย่างน้อยตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปรวมกันมีจำนวนเงินเกิน 200% ของเบี้ยประกันภัย บริษัทจะเพิ่มเบี้ยประกันภัยเป็นขั้น ๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 20% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ

ขั้นที่ 2 30% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 2 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 3 40% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 3 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 4 50% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 4 ปีติดต่อกัน หรือกว่านั้น

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยถูกเพิ่มเบี้ยประกันภัยประวัติไม่ดีไม่ว่าลำดับขั้นใด และในปีกรรมธรรม์ประกันภัยนั้น มีการเรียกร้องค่าเสียหาย ที่รถยนต์คันเอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาทหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ไม่ถึง 2 ครั้ง หรือถึง 2 ครั้ง แต่มีค่าเสียหายไม่เกิน 200% ของเบี้ยประกันภัยแล้ว ในการต่ออายุการประกันภัย บริษัทจะใช้เบี้ยประกันภัยในลำดับขั้นเดิม เช่นในปีที่ผ่านมา แต่หากไม่มีการเรียกร้องค่าเสียหาย หรือมีการเรียกร้องค่าเสียหายแต่ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น มิได้เกิดจากความประมาทของรถยนต์คันเอาประกันภัย และผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้แล้ว ในการต่ออายุการประกันภัยในปีต่อไป บริษัทจะใช้เบี้ยประกันภัยในอัตราปกติ

ข้อ 8. การโอนรถยนต์

เมื่อผู้เอาประกันภัยได้โอนรถยนต์ให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้รับโอนเป็นผู้เอาประกันภัยตามกรรมธรรม์ประกันภัยนี้ และบริษัทต้องรับผิดชอบตามกรรมธรรม์ประกันภัยต่อไปตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัยที่ยังเหลืออยู่

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ทำประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้ขับขี่ให้บริษัททราบ เพื่อจะได้มีการปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยตามสภาพความเสี่ยงภัยที่เปลี่ยนแปลงไป มิฉะนั้นผู้เอาประกันภัยอาจจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรกเอง ตามเงื่อนไขความคุ้มครองที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันภัยนี้

ข้อ 9. การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

ในกรณีที่มีข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือข้อเรียกร้องใดๆ ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยฉบับนี้ระหว่างผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัท และหากผู้มีสิทธิเรียกร้องประสงค์ และเห็นควรยุติข้อพิพาทนั้น โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ บริษัทตกลงยินยอม และให้ทำการวินิจฉัยชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ ตามข้อบังคับกรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

ข้อ 10. การตีความกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อความที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันภัยนี้ รวมทั้งเอกสารแนบท้าย และเอกสารประกอบให้ตีความตามคู่มือการตีความที่นายทะเบียน ได้ให้ความเห็นชอบไว้

ข้อ 11. การสิ้นสุดผลบังคับของกรมธรรม์ประกันภัย

กรมธรรม์ประกันภัยนี้จะสิ้นสุดผลบังคับเมื่อ

11.3 ณ วันที่ เวลา ที่ระบุไว้ในตาราง

11.4 ผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัย

หากผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัย ภายในกำหนด 60 วัน นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยเริ่มมีผลบังคับ ให้ถือว่าผู้เอาประกันภัยไม่ประสงค์จะเอาประกันภัยอีกต่อไป และให้กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดผลบังคับ ณ วันพ้นกำหนดดังกล่าว

การชำระเบี้ยประกันภัยให้แก่พนักงาน ตัวแทน ผู้รับมอบอำนาจ นายหน้าประกันภัย ตลอดจนบุคคล หรือนิติบุคคล ที่บริษัทขอรับการกระทำของบุคคลหรือนิติบุคคลดังกล่าว เสมือนตัวแทนของบริษัท ให้ถือว่าเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยแก่บริษัท โดยถูกต้อง

11.3 มีการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

11.3.1 บริษัทเป็นผู้บอกเลิก : บริษัทอาจบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยนี้ได้ ด้วยการส่งหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงผู้เอา

ประกันภัยตามที่อยู่ครั้งสุดท้ายที่แจ้งให้บริษัททราบ ซึ่งจะมีผลให้กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุด
บังคับ ณ วันพ้นกำหนดดังกล่าว

ในกรณีนี้บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยหักเบี้ย
ประกันภัยสำหรับระยะเวลาที่กรมธรรม์ประกันภัยได้ใช้บังคับมาแล้วออกตามส่วน

11.3.2 ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้บอกเลิก: ผู้เอาประกันภัยอาจบอกเลิกกรมธรรม์
ประกันภัยนี้ได้ โดยแจ้งให้บริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจะมีผลให้กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุด
ผลบังคับ ณ วันที่บริษัทได้รับหนังสือบอกเลิก หรือวันที่ระบุไว้ในหนังสือบอกเลิก แล้วแต่ว่าวันใด
เป็นวันหลังสุด

ในกรณีนี้ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับเบี้ยประกันภัยคืน ตามอัตราการคืน
เบี้ย ประกันภัยที่ระบุไว้ข้างล่าง

อัตราคืนเบี้ยประกันภัย

| จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของเบี้ย ประกันภัยเต็ม ปี | จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของ เบี้ย ประกันภัย เต็มปี | จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของ เบี้ย ประกันภัย เต็มปี |
|-----------------------|---|-----------------------|--|-----------------------|--|
| 1-9 | 72 | 120-129 | 44 | 240-249 | 20 |
| 10-19 | 68 | 130-139 | 41 | 250-259 | 18 |
| 20-29 | 65 | 140-149 | 39 | 260-269 | 16 |
| 30-39 | 63 | 150-159 | 37 | 270-279 | 15 |
| 40-49 | 61 | 160-169 | 35 | 280-289 | 13 |
| 50-59 | 59 | 170-179 | 32 | 290-299 | 12 |
| 60-69 | 56 | 180-189 | 30 | 300-309 | 10 |
| 70-79 | 54 | 190-199 | 29 | 310-319 | 8 |
| 80-89 | 52 | 200-209 | 27 | 320-329 | 6 |
| 90-99 | 50 | 210-219 | 25 | 330-339 | 4 |
| 100-109 | 48 | 220-229 | 23 | 340-349 | 3 |
| 110-119 | 46 | 230-239 | 22 | 350-359 | 1 |
| | | | | 360-366 | 0 |

หมวดการคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก

ข้อ 1. ข้อตกลงคุ้มครอง

บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความสูญเสีย หรือความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย เนื่องจากอุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ในระหว่างระยะเวลาประกันภัย ในนามผู้เอาประกันภัย ดังนี้

1.1 ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย บริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก ตามความเสียหายที่แท้จริงที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอกนั้น

สำหรับความเสียหายต่อชีวิต บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่น้อยกว่า 100,000 บาท/คน ในกรณีที่บุคคลภายนอกนั้นมีสิทธิได้รับการชดใช้จากกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์มากกว่า 1 กรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะร่วมเฉลี่ยจ่ายเท่าๆ กัน

อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของบริษัทต่อคนจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อคนที่ระบุไว้ในตาราง และความรับผิดชอบของบริษัทต่อครั้ง ในกรณีมากกว่าหนึ่งคนจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อครั้งที่ระบุไว้ในตาราง

อนึ่ง บุคคลภายนอกที่ได้รับความคุ้มครองตาม 1.1 ไม่รวมถึงผู้ขับขี่เป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ตลอดจนลูกจ้างในทางการที่จ้าง คู่สมรส บิดา มารดา และบุตรของผู้ขับขี่นั้น

1.2 ความเสียหายต่อทรัพย์สิน บริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบของบริษัทจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตาราง

ความเสียหายต่อทรัพย์สินดังต่อไปนี้ จะไม่ได้รับความคุ้มครอง

(ก) ทรัพย์สินที่ผู้เอาประกันภัย ผู้ขับขี่ที่เป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย คู่สมรส บิดา มารดา บุตรของผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่นั้นเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้เก็บรักษา ควบคุม หรือครอบครอง

(ข) เครื่องซัง สะพานรถ สะพานรถไฟ ถนน ทางวิ่ง ทางเดิน สนาม หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่อยู่ใต้สิ่งดังกล่าว อันเกิดจากการสั่นสะเทือน หรือจากน้ำหนักรถยนต์ หรือน้ำหนักบรรทุกของรถยนต์

(ค) ทรัพย์สินที่บรรทุกอยู่ใน หรือกำลังยกขึ้น หรือกำลังยกลงจากรถยนต์

ข้อ 2. ความเสียหายส่วนแรก

ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเองต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง ดังนี้

(ง) 2,000 บาทแรก ของความเสียหายต่อทรัพย์สิน ในกรณีที่ใช้รถยนต์ในเวลาเกิดอุบัติเหตุ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในตาราง

(จ) ตามจำนวนเงินส่วนแรกของความเสียหาย ดังระบุไว้ในตาราง

(ฉ) 2,000 บาทแรก ของความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ในกรณีเป็นการประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ หากความเสียหายนั้นเป็นความรับผิดชอบของผู้ขับขี่รถยนต์คันเอาประกันภัยซึ่งมิใช่ผู้ขับขี่ที่ระบุชื่อในกรมธรรม์ประกันภัย

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรก เกินหนึ่งข้อ ให้ถือว่าความรับผิดชอบแต่ละข้อเป็นความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบค่าเสียหายส่วนแรกเอง ตาม (ก) (ข) และ(ค) บริษัทจะจ่ายแทนผู้เอาประกันภัยไปก่อน เมื่อบริษัทได้จ่ายเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องใช้คืนให้บริษัทภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับหนังสือเรียกร้องจากบริษัท

ข้อ 3. ค่าใช้จ่ายในการต่อสู้คดี

ถ้าผู้เอาประกันภัย ถูกฟ้องศาลให้ใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งการประกันภัยนี้มีการคุ้มครอง บริษัทจะต่อสู้คดีในนามของผู้เอาประกันภัย โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท

ข้อ 4. การคุ้มครองความรับผิดของผู้ขับขี่

บริษัทจะถือว่าบุคคลใดซึ่งขับขี่รถยนต์ โดยได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย เสมือนหนึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยเอง แต่มีเงื่อนไขว่า

4.1 บุคคลนั้นต้องปฏิบัติตามเสมือนหนึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยเอง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้

4.2 บุคคลนั้นไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากกรมธรรม์ประกันภัยอื่น หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะส่วนที่เกินเท่านั้น

ข้อ 5. การคุ้มครองความรับผิดของผู้โดยสาร

กรมธรรม์ประกันภัยนี้ให้ความคุ้มครองความรับผิดของผู้โดยสาร เมื่อผู้โดยสารนั้นจะต้องรับผิดชอบจากรถยนต์ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ทั้งนี้เฉพาะเท่าที่มีการประกันภัยไว้ โดยมีเงื่อนไขว่า บุคคลนั้นไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจาก

กรรมกรรม ประกันภัยอื่น หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน เฉพาะส่วนที่เกินเท่านั้น

ข้อ 6. การคุ้มครองนายจ้าง

กรรมกรรมประกันภัยนี้ให้ความคุ้มครองถึงนายจ้างซึ่งไม่ใช่ผู้เอาประกันภัย เมื่อนายจ้างจะต้องรับผิดชอบจากการใช้รถยนต์คันเอาประกันภัยโดยลูกจ้างในทางการที่จ้าง ทั้งนี้เฉพาะเท่าที่มีการ ประกันภัยไว้ แต่มีเงื่อนไขว่า

6.1 นายจ้างต้องปฏิบัติตนอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกรรมกรรมประกันภัยนี้

6.2 นายจ้างไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากกรรมกรรมประกันภัยอื่น เว้นแต่ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับชดใช้นั้น ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะส่วนที่เกินเท่านั้น

6.3 การคุ้มครองนี้ไม่เพิ่มจำนวนเงินจำกัดความรับผิดของบริษัท

ข้อ 7. การยกเว้นทั่วไป การประกันภัยตามหมวดนี้ ไม่คุ้มครองความรับผิดอันเกิดจาก

7.1 การใช้รถยนต์นอกอาณาเขตคุ้มครอง

7.2 การใช้รถยนต์ในทางผิดกฎหมาย เช่น ใช้รถยนต์ไปปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ หรือใช้ขนยาเสพติด เป็นต้น

7.3 การใช้ในการแข่งขันความเร็ว

7.4 การใช้ลากจูงหรือผลักดัน เว้นแต่รถที่ถูกลากจูงหรือถูกผลักดันได้ประกันภัยไว้กับบริษัทด้วย หรือเป็นรถลากจูงโดยสภาพ หรือรถที่มีระบบห้ามล้อเชื่อมโยงถึงกัน

7.5 ความรับผิดซึ่งเกิดจากสัญญาที่ผู้ขับขี่ทำขึ้น ซึ่งถ้าไม่มีสัญญานั้นแล้ว ความรับผิดของผู้ขับขี่จะไม่เกิดขึ้น

7.6 การขับขี่โดยบุคคลซึ่งในขณะที่ขับขี่มีปริมาณแอลกอฮอล์ในเส้นเลือดไม่ น้อยกว่า 150 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์

ข้อ 8. **ข้อสัญญาพิเศษ** ภายใต้จำนวนเงินจำกัดความรับผิดที่ระบุไว้ในตาราง บริษัท จะไม่ยกเอาความไม่สมบูรณ์แห่งกรรมกรรมประกันภัย หรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เอาประกันภัย หรือข้อ 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 หรือเงื่อนไขทั่วไป เว้นแต่ข้อ 2 ของหมวดเงื่อนไข ทั่วไป เป็นข้อต่อผู้บุคคลภายนอก เพื่อปฏิเสธความรับผิดตาม 1.1 ในหมวดนี้

ส่วนเงื่อนไข 7.6 บริษัทจะไม่นำมาเป็นข้อต่อสู้บุคคลภายนอก เพื่อปฏิเสธความ รับผิดชอบทั้งตาม 1.1 และ 1.2 ในหมวดนี้

ในกรณีที่บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือรับผิดชอบต่อกรรมกรรมประกันภัยนี้ต่อผู้เอาประกันภัย แต่บริษัทได้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปแล้วตามวรรคหนึ่งและวรรคสองในความรับผิดที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องใช้จำนวนเงินที่บริษัทได้จ่ายไปนั้นคืนให้บริษัทภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับหนังสือเรียกร้องจากบริษัท



หมวดการคุ้มครองรถยนต์สูญหาย ไฟไหม้

ข้อ 1. ข้อตกลงคุ้มครอง

รถยนต์สูญหาย ไฟไหม้ บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เมื่อรถยนต์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของรถยนต์ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องตกแต่ง หรือสิ่งทีติดประจำอยู่กับตัวรถยนต์ เกิดไฟไหม้หรือสูญหายไป

ความรับผิดชอบของบริษัทจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตารางความสูญหายในที่นี่ให้หมายความรวมถึงความเสียหายต่อรถยนต์ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องตกแต่ง หรือสิ่งทีติดประจำอยู่กับตัวรถยนต์ที่เป็นผลมาจากกากลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ หรือเป็นผลมาจากการพยายามกระทำเช่นนั้น

ไฟไหม้ ในที่นี่หมายถึง ความเสียหายต่อรถยนต์ที่เป็นผลมาจากไฟไหม้ ไม่ว่าจะเป็นการไหม้โดยตัวของมันเอง หรือเป็นการไหม้ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากสาเหตุอื่น

ข้อ 2. การชดใช้ความเสียหายหรือสูญหายต่อรถยนต์

2.1. ในกรณีรถยนต์สูญหาย อันเกิดจากการลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ และยักยอกทรัพย์ บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนเงินเอาประกันภัย ที่ระบุไว้ในตาราง โดยผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์แล้วแต่กรณีต้องโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ให้แก่บริษัททันที โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท และให้ถือว่าการคุ้มครองรถยนต์นั้นเป็นอันสิ้นสุด

ในกรณีที่บริษัทได้รับรถยนต์คืนมาแล้ว บริษัทต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบทางไปรษณีย์ลงทะเบียนภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับรถยนต์คืนมา ตามที่อยู่ครั้งสุดท้ายที่ผู้เอาประกันภัยแจ้งให้บริษัททราบ และบริษัทยินยอมให้ผู้เอาประกันภัยใช้สิทธิ

2.1.1 ขอรับรถยนต์คืน โดยผู้เอาประกันภัยต้องคืนเงินที่ได้รับชดใช้ไปทั้งหมดให้แก่บริษัท ถ้ารถยนต์นั้นเกิดความเสียหายบริษัทต้องจัดซ่อมให้โดยใช้ค่าใช้จ่ายของบริษัทก่อนคืน

2.1.2 สละสิทธิไม่ขอรับรถยนต์คืน

ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งการใช้สิทธิให้บริษัททราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากบริษัท ถ้าผู้เอาประกันภัยไม่แจ้งขอใช้สิทธิภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้ถือว่าผู้เอาประกันภัยไม่ประสงค์จะขอรับรถยนต์คืน

2.2. ในกรณีรถยนต์เสียหายสิ้นเชิง บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนเงินเอาประกันภัย ที่ระบุไว้ในตาราง

ในกรณีที่เอาประกันภัยไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่ารถยนต์ในขณะที่เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์แล้วแต่กรณี ต้องโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ให้แก่บริษัททันที โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท และให้ถือว่าการคุ้มครองรถยนต์นั้นเป็นอันสิ้นสุด

2.3. ในกรณีรถยนต์ได้รับความเสียหาย แต่ไม่ถึงกับเสียหายสิ้นเชิง หรือสูญหาย

บางส่วน บริษัทและผู้เอาประกันภัยอาจตกลงกันให้มีการซ่อม หรือเปลี่ยนรถยนต์ซึ่งมีสภาพเดียวกันแทนได้ ทั้งนี้รวมทั้งอุปกรณ์ของรถยนต์นั้น หรือจะชดใช้เงินเพื่อทดแทนความเสียหายหรือสูญหายนั้นก็ได้

ในการซ่อมรถยนต์หรือในการกำหนดจำนวนเงินชดใช้หากตกลงกันไม่ได้ ให้จัดซ่อมโดยอยู่กลางการประกันภัยที่กรมการประกันภัยออกไปแต่งตั้งให้

ข้อจำกัดความรับผิดชอบของบริษัท

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องสั่งอะไหล่จากต่างประเทศ บริษัทรับผิดชอบไม่เกินกว่าราคานำเข้าที่ส่งมาทางเรือ

ข้อ 3. การดูแลขนย้าย

เมื่อมีความเสียหายต่อรถยนต์ ที่เกิดจากไฟไหม้ บริษัทจะจ่ายค่าดูแลรักษารถยนต์ และค่าขนย้ายรถยนต์ทั้งหมดนับแต่วันเกิดเหตุ จนกว่าการซ่อมแซม หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจะเสร็จสิ้นตามจำนวนที่จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินร้อยละยี่สิบของค่าซ่อมแซม

ข้อ 4. การสละสิทธิ

ในกรณีที่มีความเสียหายหรือสูญหายต่อรถยนต์ เมื่อบุคคลอื่นเป็นผู้ใช้รถยนต์โดยได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย บริษัทสละสิทธิในการไล่เบี้ยจากผู้ใช้นั้น เว้นแต่การใช้โดยบุคคลของอยู่ เมื่อรถยนต์ได้มอบให้อู่ทำการซ่อม โดยการซ่อมนั้นบริษัทมิได้เป็นผู้สั่ง หรือให้ความยินยอม

ข้อ 5. การยกเว้นรถยนต์สูญหาย ไฟไหม้ การประกันภัยนี้ไม่คุ้มครองความสูญหาย หรือไฟไหม้อันเกิดจาก

5.1 ความเสียหายหรือสูญหายอันเกิดจากการลักทรัพย์ หรือยักยกทรัพย์ โดยบุคคลที่ได้รับมอบหมาย หรือครอบครองรถยนต์ตามสัญญาเช่า สัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญาจำนำ หรือโดยบุคคลที่จะกระทำสัญญาดังกล่าวข้างต้น

5.2 การใช้รถยนต์นอกอาณาเขตที่คุ้มครอง



ประเภท 3

กรมธรรม์ประกันภัยที่มีความคุ้มครอง

ตามข้อ 2.1 และ 2.2

(Third party Liability Only)

คำขอเอาประกันภัยรถยนต์

| | | | | | | | | | | |
|--|------|-----------------|---|-----------|------------------------------------|-----------|---|---------------------|--|--|
| ผู้ขอเอาประกันภัย ชื่อ : อาชีพ | | | | | | | | | | |
| ที่อยู่ : <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | |
| ประเภทการประกันภัยที่ต้องการ <input type="checkbox"/> ไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ | | | | | | | | | | |
| ระบุชื่อผู้ขับขี่ ชื่อ | | | | | | | | | | |
| 1..... | | | | | วัน/เดือน/ปีเกิด อาชีพ | | | | | |
| 2..... | | | | | วัน/เดือน/ปีเกิด อาชีพ | | | | | |
| (โปรดแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ใบอนุญาตขับขี่) | | | | | | | | | | |
| เลขเครื่องหมายตาม พ.ร.บ. บริษัท สิ้นสุดเมื่อ | | | | | | | | | | |
| การใช้รถยนต์ | | | | | | | | | | |
| ผู้รับประกันภัย..... | | | | | | | | | | |
| รายการรถยนต์ที่เอาประกันภัย | | | | | | | | | | |
| ลำดับ | รหัส | ชื่อรถยนต์/รุ่น | เลขทะเบียน | เลขตัวถัง | ปี รุ่น | แบบตัวถัง | จำนวนที่นั่ง / ขนาด / น้ำหนัก | มูลค่าเต็มรวมตกแต่ง | | |
| | | | | | | | | | | |
| รายการตกแต่งเปลี่ยนแปลงรถยนต์เพิ่มเติม (โปรดระบุรายละเอียด) | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| ความรับผิดชอบบุคคลภายนอก | | | รถยนต์เสียหาย สูญหาย ไฟไหม้ | | | | ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย | | | |
| 1) ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย เฉพาะส่วนเกินวงเงินสูงสุดตาม พ.ร.บ.บาท/คน บาท/ครั้ง | | | 1) ความเสียหายต่อรถยนต์บาท/ครั้ง 1.1 ความเสียหายส่วนแรกบาท/ครั้ง | | | | 1) อุบัติเหตุส่วนบุคคล 1.1 เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพถาวร ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท ข) ผู้โดยสาร...คนบาท/คน 1.2 ทุพพลภาพชั่วคราว ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท/สัปดาห์ ข) ผู้โดยสาร .. คนบาท/คน/สัปดาห์ | | | |
| 2) ความเสียหายต่อทรัพย์สิน บาท/ครั้ง 2.1 ความเสียหายส่วนแรก บาท/ครั้ง | | | 2) รถยนต์สูญหาย/ไฟไหม้บาท | | | | 2) ค่ารักษาพยาบาลบาท/คน 3) การประกันตัวผู้ขับขี่บาท/ครั้ง | | | |
| เบี้ยประกันภัยตามความคุ้มครองหลัก บาท (เบี้ยประกันภัยนี้ให้หักส่วนลดกรณีระบุชื่อผู้ขับขี่ บาทแล้ว) | | | | | | | เบี้ยประกันภัยตามเอกสารแนบท้าย บาท | | | |

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำบอกกล่าวตามรายการข้างบนเป็นความจริงและให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาระหว่างข้าพเจ้ากับบริษัท โดยข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ลงชื่อผู้เขียนหรือผู้พิมพ์ :

ลายมือชื่อผู้ขอเอาประกันภัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

คำเตือนของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ให้ตอบคำถามข้างต้นตามความเป็นจริงทุกข้อ มิฉะนั้นบริษัทอาจถือเป็นเหตุปฏิเสธความรับผิดชอบตามสัญญาประกันภัยได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 865

ชื่อ-ที่อยู่บริษัท

ที่อยู่

เลขที่ประจำตัวผู้เสียหาย

| | | | | | | | |
|---|--|------------------------------|---|-----------------|-----------|--|-------------------------------|
| รหัสบริษัท | | ตารางกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ | | | | | |
| กรมธรรม์ประกันภัยเลขที่ | | อาณาเขตคุ้มครอง | | | ประเทศไทย | | |
| ผู้เอาประกันภัย ชื่อ | | อาชีพ | | | | | |
| ที่อยู่ | | | | | | | |
| ผู้ขับขี่ 1 | วัน/เดือน/ปีเกิด | อาชีพ | | | | | |
| ผู้ขับขี่ 2 | วัน/เดือน/ปีเกิด | อาชีพ | | | | | |
| ผู้รับประกันภัย | | | | | | | |
| ระยะเวลาประกันภัย : เริ่มต้นวันที่ สิ้นสุดวันที่ เวลา 16.30 น. | | | | | | | |
| รายการรถยนต์ที่เอาประกันภัย | | | | | | | |
| ลำดับ | รหัส | ชื่อรถยนต์/รุ่น | เลขทะเบียน | เลขตัวถัง | ปี รุ่น | แบบตัวถัง | จำนวนที่นั่ง / ขนาด / น้ำหนัก |
| จำนวนเงินเอาประกันภัย : กรมธรรม์ประกันภัยนี้ให้การคุ้มครองเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยระบุไว้เท่านั้น | | | | | | | |
| ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก | | | รถยนต์เสียหาย สูญหาย ไฟไหม้ | | | ความคุ้มครองตามเอกสารแนบท้าย | |
| 1) ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย เฉพาะส่วนเกินวงเงินสูงสุดตาม พ.ร.บ.บาท/คนบาท/ครั้ง 2) ความเสียหายต่อทรัพย์สินบาท/ครั้ง 2.1 ความเสียหายส่วนแรกบาท/ครั้ง <input type="checkbox"/> | | | 1) ความเสียหายต่อรถยนต์บาท/ครั้ง 1.1 ความเสียหายส่วนแรกบาท/ครั้ง 2) รถยนต์สูญหาย/ไฟไหม้บาท <input type="checkbox"/> | | | 1) อุบัติเหตุส่วนบุคคล 1.1 เสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ สูญเสียฟัน ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท ข) ผู้โดยสาร...คนบาท/คน 1.2 สูญเสียอวัยวะชั่วคราว ก) ผู้ขับขี่ 1 คนบาท/สัปดาห์ ข) ผู้โดยสาร คนบาท/คน/สัปดาห์ 2) ค่ารักษาพยาบาลบาท/คน 3) การประกันตัวผู้ขับขี่บาท/ครั้ง <input type="checkbox"/> | |
| เมื่อประกันภัยตามความคุ้มครองหลัก.....บาท | | | | | | เมื่อประกันภัยตามเอกสารแนบท้าย.....บาท | |
| (เมื่อประกันภัยนี้ได้หักส่วนลดกรณีระบุชื่อผู้ขับขี่.....บาทแล้ว) | | | | | | | |
| ส่วนลด | ความเสียหายส่วนแรก.....บาท ส่วนลดกลุ่ม บาท ประวิติติ.....บาท อื่นๆ.....บาท รวมส่วนลด.....บาท | | | | | | |
| ส่วนเพิ่ม | ประวิติติเพิ่มบาท | | | | | | |
| เมื่อประกันภัยสุทธิ | | อากร | | ภาษีมูลค่าเพิ่ม | | รวม | |
| การใช้รถยนต์ : | | | | | | | |
| ตัวแทนประกันภัยรายนี้ | | นายหน้าประกันภัยรายนี้ | | ใบอนุญาตเลขที่ | | | |

วันที่สัญญาประกันภัย วันที่ทำกรมธรรม์ประกันภัย

เพื่อเป็นหลักประกัน บริษัท โดยบุคคลผู้มีอำนาจได้ลงลายมือชื่อและประทับตราของบริษัทไว้เป็นสำคัญ ณ สำนักงานของบริษัท

.....

.....

.....

กรรมการ

กรรมการ

ผู้รับมอบอำนาจ

หมวดเงื่อนไขทั่วไป

ข้อ 1. คำนิยามศัพท์ : เมื่อใช้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือเอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยนี้

| | | |
|------------------------|---------|---|
| “บริษัท” | หมายถึง | บริษัทที่ออกกรมธรรม์ประกันภัยนี้ |
| “ผู้เอาประกันภัย” | หมายถึง | บุคคลที่ระบุชื่อเป็นผู้เอาประกันภัยในตาราง |
| “รถยนต์” | หมายถึง | รถยนต์ที่เอาประกันภัย ซึ่งมีรายการที่ระบุไว้ในตาราง |
| “ตาราง” | หมายถึง | ตารางแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ |
| “อุบัติเหตุแต่ละครั้ง” | หมายถึง | เหตุการณ์หนึ่ง หรือหลายเหตุการณ์สืบเนื่องกัน ซึ่งเกิดจากสาเหตุเดียวกัน |
| “ความเสียหายส่วนแรก” | หมายถึง | ส่วนแรกของความรับผิด หรือความเสียหายอันมีการคุ้มครองตามข้อสัญญา หรือเอกสารแนบท้ายแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบเอง |

ข้อ 2. การยกเว้นทั่วไป

กรมธรรม์ประกันภัยนี้ไม่คุ้มครองความเสียหายหรือความรับผิดอันเกิดขึ้นเป็นผลโดยตรงหรือโดยอ้อมจาก

2.1 สงคราม การรุกราน การกระทำของชาติศัตรู การสู้รบ หรือการปฏิบัติการที่มีลักษณะเป็นการทำสงคราม (จะได้ประกาศสงครามหรือไม่ก็ตาม)

2.2 สงครามกลางเมือง การแข็งข้อของทหาร การกบฏ การปฏิวัติ การต่อต้านรัฐบาล การยึดอำนาจการปกครองโดยกำลังทหาร หรือโดยประการอื่น ประชาชนก่อความวุ่นวายถึงขนาดหรือเท่ากับการลุกฮือต่อต้านรัฐบาล

2.3 วัตถุอาวุธปรมาณู

2.4 การแตกตัวของประจุ การแผ่รังสี การกระทบกับกัมมันตภาพรังสีจากเชื้อเพลิงปรมาณู หรือจากกากปรมาณูอันเกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงปรมาณู และสำหรับจุดประสงค์ของข้อสัญญานี้ การเผาไหม้รวมถึงกรรมวิธีใดๆแห่งการแตกแยกตัวปรมาณู ซึ่งดำเนินติดต่อกันไปด้วยตัวของมันเอง

ข้อ 3. การจัดการเรียกร้องเมื่อเกิดความเสียหาย

เมื่อมีความเสียหาย หรือความรับผิดชอบตามกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น ผู้เอาประกันภัย หรือผู้ขับขี่จะต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยไม่ชักช้า และดำเนินการอันจำเป็นเพื่อรักษาสิทธิตาม กฎหมาย

บริษัทมีสิทธิเข้าดำเนินการในนามของผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้

หากความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ภายใต้ความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย

ความคุ้มครองของบริษัทจะเกิดขึ้นเมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ดำเนินการ โดย สุจริต

ข้อ 4. ความรับผิดชอบของบริษัทเมื่อมีการปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

เมื่อ มีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่อบริษัท และหากบริษัทปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหายนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล หรือเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการ หากศาลพิพากษา หรืออนุญาโตตุลาการชี้ขาดให้บริษัทแพ้ คดี บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย หรือผู้เสียหายนั้น โดยชดใช้ค่าเสียหายตามคำพิพากษา หรือตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ พร้อมดอกเบี้ยในฐานานุภาพนี้คิดนับในอัตราร้อยละ 5 ต่อปี นับแต่วันพิชิตคดี

ข้อ 5. การแก้ไข : ตัญญาคุ้มครองและเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัยนี้ จะเปลี่ยนแปลง แก้ไขได้โดยเอกสารแนบท้ายของบริษัทเท่านั้น

ข้อ 6. การลดเบี้ยประกันภัยประวัติ

6.1 ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์เอาประกันภัยไว้กับบริษัทน้อยกว่า 3 คัน

บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย เป็นลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 20 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัยปีแรก

ขั้นที่ 2 30 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 2 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 3 40 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 3 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 4 50 % ของเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ สำหรับรถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อง ค่าเสียหายต่อบริษัท ในการประกันภัย 4 ปีติดต่อกัน หรือกว่านั้น

ทั้งนี้ บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ต่ออายุการประกันภัย กับบริษัท และเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่ต่ออายุเท่านั้น

คำว่า “รถยนต์คันที่ไม่มี การเรียกร้อยค่าเสียหาย” ให้ความหมายรวมถึงรถยนต์คันที่มีการเรียกร้อยค่าเสียหาย แต่ค่าเสียหายนั้นเกิดจากความประมาทของบุคคลภายนอกและรู้ตัวผู้ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ซึ่งมีผลทำให้บริษัทมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายที่บริษัทได้จ่ายไปคืนจากบุคคลภายนอกได้

หากในระหว่างปีกรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัย ประวัติได้มีการเรียกร้อยค่าเสียหายต่อบริษัทแล้ว ในการต่ออายุการประกันภัยปีต่อไป บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้

(ก) ลดลงหนึ่งลำดับขั้นจากเดิม หากการเรียกร้อยค่าเสียหายนั้นเกิดจากความประมาทของรถยนต์คันเอาประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้

(ข) ลดลงสองลำดับขั้นจากเดิม แต่ไม่เกินอัตราปกติ หากมีการเรียกร้อยค่าเสียหายที่รถยนต์คันเอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาท หรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ตั้งแต่ 2 ครั้ง ขึ้นไป รวมกันมีจำนวนเงินเกิน 20% ของเบี้ยประกันภัย

6.2 ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถยนต์เอาประกันภัยไว้กับบริษัทตั้งแต่ 3 คันขึ้นไป บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย ดังนี้

- 30 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัยรถยนต์ 3 คัน ถึง 9 คัน

- 35 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัยรถยนต์ 10 คัน ถึง 19 คัน

- 40 % ของเบี้ยประกันภัยของปีที่ต่ออายุของรถยนต์ทุกคันที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัท หักด้วยจำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัทในปีที่เอาประกันภัย ในกรณีได้เอาประกันภัยรถยนต์ 20 คัน หรือกว่านั้น

ทั้งนี้ บริษัทจะลดเบี้ยประกันภัยให้ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ต่ออายุการประกันภัยกับบริษัท และเฉพาะข้อตกลงคุ้มครองที่ต่ออายุเท่านั้น

คำว่า “จำนวนเงินค่าเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบริษัท” ไม่รวมถึงค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลภายนอกและรู้ตัวผู้ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ซึ่งมีผลทำให้บริษัทมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายที่บริษัทได้จ่ายไปคืนจากบุคคลภายนอกได้

กรณีผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยกับผู้รับประกันภัยอื่น และมาต่ออายุการประกันภัยกับบริษัท บริษัทจะนำความในข้อ 6.1 และ 6.2 มาใช้บังคับโดยอนุโลมก็ได้

ข้อ 7. การเพิ่มเบี้ยประกันภัยประวัติไม่ดี

ในกรณีผู้เอาประกันภัยมีรถเอาประกันไว้กับบริษัทคันเดียวหรือหลายคัน และมีการเรียกร้องค่าเสียหายระหว่างปีที่เอาประกันภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุ ซึ่งรถยนต์คันที่เอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาทหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ อย่างน้อยตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปรวมกันมีจำนวนเงินเกิน 200% ของเบี้ยประกันภัย บริษัทจะเพิ่มเบี้ยประกันภัยเป็นขั้น ๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 20% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ

ขั้นที่ 2 30% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 2 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 3 40% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 3 ปีติดต่อกัน

ขั้นที่ 4 50% ของอัตราเบี้ยประกันภัยในปีที่ต่ออายุ ในกรณีมีค่าเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นต่อบริษัท 4 ปีติดต่อกัน หรือกว่านั้น

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยถูกเพิ่มเบี้ยประกันภัยประวัติไม่ดีไม่ว่าลำดับขั้นใด และในปีกรรมธรรม์ประกันภัยนั้น มีการเรียกร้องค่าเสียหาย ที่รถยนต์คันเอาประกันภัยเป็นฝ่ายประมาทหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้ไม่ถึง 2 ครั้ง หรือถึง 2 ครั้ง แต่มีค่าเสียหายไม่เกิน 200% ของเบี้ยประกันภัยแล้ว ในการต่ออายุการประกันภัย บริษัทจะใช้เบี้ยประกันภัยในลำดับขั้นเดิม เช่นในปีที่ผ่านมา แต่หากไม่มีการเรียกร้องค่าเสียหาย หรือมีการเรียกร้องค่าเสียหายแต่ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น มิได้เกิดจากความประมาทของรถยนต์คันเอาประกันภัย และผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้แล้ว ในการต่ออายุการประกันภัยในปีต่อไป บริษัทจะใช้เบี้ยประกันภัยในอัตราปกติ

ข้อ 8. การโอนรถยนต์

เมื่อผู้เอาประกันภัยได้โอนรถยนต์ให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้รับโอนเป็นผู้เอาประกันภัยตามกรรมธรรม์ประกันภัยนี้ และบริษัทต้องรับผิดชอบตามกรรมธรรม์ประกันภัยต่อไปตลอดอายุกรรมธรรม์ประกันภัยที่ยังเหลืออยู่

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ทำประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้ขับขี่ให้บริษัททราบ เพื่อจะได้มีการปรับปรุงอัตราเบี้ยประกันภัยตามสภาพ

ความเสี่ยงภัยที่เปลี่ยนแปลงไป มิฉะนั้นผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบในความเสียหาย ส่วนแรกเอง ตามเงื่อนไขความคุ้มครองที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันภัยนี้

ข้อ 9. การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

ในกรณีที่มีข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือข้อเรียกร้องใดๆ ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย ฉบับนี้ระหว่างผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัท และหากผู้มีสิทธิเรียกร้อง ประสงค์ และเห็นควรยุติข้อพิพาทนั้น โดยวิธีการอนุญาโตตุลาการ บริษัทตกลงยินยอม และให้ทำการวินิจฉัยชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ ตามข้อบังคับกรมการประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

ข้อ 10. การตีความกรมธรรม์ประกันภัย

ข้อความที่ปรากฏในกรมธรรม์ประกันภัยนี้ รวมทั้งเอกสารแนบท้าย และเอกสาร ประกอบให้ตีความตามคู่มือการตีความที่นายทะเบียน ได้ให้ความเห็นชอบไว้

ข้อ 11. การสิ้นสุดบังคับของกรมธรรม์ประกันภัย

กรมธรรม์ประกันภัยนี้จะสิ้นสุดบังคับเมื่อ

11.5 ณ วันที่ เวลา ที่ระบุไว้ในตาราง

11.6 ผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัย

หากผู้เอาประกันภัยไม่ชำระเบี้ยประกันภัย ภายในกำหนด 60 วัน นับแต่ วันที่กรมธรรม์ประกันภัยเริ่มมีผลบังคับ ให้ถือว่าผู้เอาประกันภัยไม่ประสงค์จะเอาประกันภัยอีกต่อไป และให้กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ ณ วันพ้นกำหนดดังกล่าว

การชำระเบี้ยประกันภัยให้แก่พนักงาน ตัวแทน ผู้รับมอบอำนาจ นายหน้า ประกันภัย ตลอดจนบุคคล หรือนิติบุคคล ที่บริษัทยอมรับการกระทำของบุคคลหรือนิติบุคคลดังกล่าว เสมือนตัวแทนของบริษัท ให้ถือว่าเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยแก่บริษัท โดยถูกต้อง

11.3 มีการบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

11.3.1 บริษัทเป็นผู้บอกเลิก : บริษัทอาจบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยนี้ได้ ด้วยการส่งหนังสือบอกกล่าวล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงผู้เอาประกันภัยตามที่อยู่ครั้งสุดท้ายที่แจ้งให้บริษัททราบ ซึ่งจะมีผลให้กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ ณ วันพ้นกำหนดดังกล่าว

ในกรณีนี้บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยหักเบี้ยประกันภัยสำหรับระยะเวลาที่กรมธรรม์ประกันภัยได้ใช้บังคับมาแล้วออกตามส่วน

11.3.2 ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้บอกเลิก : ผู้เอาประกันภัยอาจบอกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยนี้ได้ โดยแจ้งให้บริษัททราบเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจะมีผลให้กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดผลบังคับ ณ วันที่บริษัทได้รับหนังสือบอกเลิก หรือวันที่ระบุไว้ในหนังสือบอกเลิกแล้วแต่ว่าวันใดเป็นวันหลังสุด

ในกรณีนี้ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับเบี้ยประกันภัยคืน ตามอัตราการคืนเบี้ย ประกันภัยที่ระบุไว้ข้างล่าง

อัตราคืนเบี้ยประกันภัย

| จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของเบี้ย ประกันภัยเต็ม ปี | จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของ เบี้ย ประกันภัย เต็มปี | จำนวนวัน ประกันภัย | ร้อยละ ของ เบี้ย ประกันภัย เต็มปี |
|-----------------------|---|-----------------------|--|-----------------------|--|
| 1-9 | 72 | 120-129 | 44 | 240-249 | 20 |
| 10-19 | 68 | 130-139 | 41 | 250-259 | 18 |
| 20-29 | 65 | 140-149 | 39 | 260-269 | 16 |
| 30-39 | 63 | 150-159 | 37 | 270-279 | 15 |
| 40-49 | 61 | 160-169 | 35 | 280-289 | 13 |
| 50-59 | 59 | 170-179 | 32 | 290-299 | 12 |
| 60-69 | 56 | 180-189 | 30 | 300-309 | 10 |
| 70-79 | 54 | 190-199 | 29 | 310-319 | 8 |
| 80-89 | 52 | 200-209 | 27 | 320-329 | 6 |
| 90-99 | 50 | 210-219 | 25 | 330-339 | 4 |
| 100-109 | 48 | 220-229 | 23 | 340-349 | 3 |
| 110-119 | 46 | 230-239 | 22 | 350-359 | 1 |
| | | | | 360-366 | 0 |

หมวดการคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก

ข้อ 1. ข้อตกลงคุ้มครอง

บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความสูญเสีย หรือความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย เนื่องจากอุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ในระหว่างระยะเวลาประกันภัย ในนามผู้เอาประกันภัย ดังนี้

1.1 ความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย บริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย ของบุคคลภายนอก ตามความเสียหายที่แท้จริงที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอกนั้น

สำหรับความเสียหายต่อชีวิต บริษัทจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่น้อยกว่า 100,000 บาท/คน ในกรณีที่บุคคลภายนอกนั้นมีสิทธิได้รับการชดใช้จากกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์มากกว่า 1 กรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะร่วมเฉลี่ยจ่ายเท่าๆ กัน

อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของบริษัทต่อคนจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อคนที่ระบุไว้ในตาราง และความรับผิดชอบของบริษัทต่อครั้ง ในกรณีมากกว่าหนึ่งคนจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยต่อครั้งที่ระบุไว้ในตาราง

อนึ่ง บุคคลภายนอกที่ได้รับความคุ้มครองตาม 1.1 ไม่รวมถึงผู้ขับขี่เป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ตลอดจนลูกจ้างในทางการที่จ้าง คู่สมรส บิดา มารดา และบุตรของผู้ขับขี่นั้น

1.2 ความเสียหายต่อทรัพย์สิน บริษัทจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบของบริษัทจะมีไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตาราง

ความเสียหายต่อทรัพย์สินดังต่อไปนี้ จะไม่ได้รับความคุ้มครอง

(ก) ทรัพย์สินที่ผู้เอาประกันภัย ผู้ขับขี่ที่เป็นฝ่ายต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย คู่สมรส บิดา มารดา บุตรของผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่นั้นเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้เก็บรักษา ควบคุม หรือครอบครอง

(ข) เครื่องซัง สะพานรถ สะพานรถไฟ ถนน ทางวิ่ง ทางเดิน สนาม หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่อยู่ใต้สิ่งดังกล่าว อันเกิดจากการสั่นสะเทือน หรือจากน้ำหนักรถยนต์ หรือน้ำหนักบรรทุกของรถยนต์

(ค) ทรัพย์สินที่บรรทุกอยู่ใน หรือกำลังยกขึ้น หรือกำลังยกลงจากรถยนต์

ข้อ 2. ความเสียหายส่วนแรก

ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบเองต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง ดังนี้

(ก) 2,000 บาทแรก ของความเสียหายต่อทรัพย์สิน ในกรณีที่ใช้รถยนต์ในเวลาเกิดอุบัติเหตุ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในตาราง

(ข) ตามจำนวนเงินส่วนแรกของความเสียหาย ดังระบุไว้ในตาราง

(ค) 2,000 บาทแรก ของความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก ในกรณีเป็นการประกันภัยประเภทระบุชื่อผู้ขับขี่ หากความเสียหายนั้นเป็นความรับผิดชอบของผู้ขับขี่รถยนต์คันเอาประกันภัยซึ่งมิใช่ผู้ขับขี่ที่ระบุชื่อในกรมธรรม์ประกันภัย

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายส่วนแรก เกินหนึ่งข้อ ให้ถือว่าความรับผิดชอบแต่ละข้อเป็นความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบค่าเสียหายส่วนแรกเอง ตาม (ก) (ข) และ(ค) บริษัทจะจ่ายแทนผู้เอาประกันภัยไปก่อน เมื่อบริษัท ได้จ่ายเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องใช้คืนให้บริษัทภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับหนังสือเรียกร้องจากบริษัท

ข้อ 3. ค่าใช้จ่ายในการต่อสู้คดี

ถ้าผู้เอาประกันภัย ถูกฟ้องศาลให้ใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งการประกันภัยนี้มีการคุ้มครอง บริษัทจะต่อสู้คดีในนามของผู้เอาประกันภัย โดยค่าใช้จ่ายของบริษัท

ข้อ 4. การคุ้มครองความรับผิดของผู้ขับขี่

บริษัทจะถือว่าบุคคลใดซึ่งขับขี่รถยนต์ โดยได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัย เสมือนหนึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยเอง แต่มีเงื่อนไขว่า

4.1 บุคคลนั้นต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขหนึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยเอง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดตามกรมธรรม์ประกันภัยนี้

4.2 บุคคลนั้นไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากกรมธรรม์ประกันภัยอื่น หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะส่วนที่เกินเท่านั้น

ข้อ 5. การคุ้มครองความรับผิดของผู้โดยสาร

กรมธรรม์ประกันภัยนี้ให้ความคุ้มครองความรับผิดของผู้โดยสาร เมื่อผู้โดยสารนั้นจะต้องรับผิดชอบจากรถยนต์ที่ใช้ หรืออยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุก หรือติดตั้งในรถยนต์นั้น ทั้งนี้เฉพาะเท่าที่มีการประกันภัยไว้ โดยมีเงื่อนไขว่า บุคคลนั้นไม่ได้รับการชดใช้ค่า

สินไหมทดแทนจากกรรมกรรม ประกันภัยอื่น หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะส่วนที่เกินเท่านั้น

ข้อ 6. การคุ้มครองนายจ้าง

กรรมกรรมประกันภัยนี้ให้ความคุ้มครองถึงนายจ้างซึ่งไม่ใช่ผู้เอาประกันภัย เมื่อนายจ้างจะต้องรับผิดชอบจากการใช้รถยนต์คันเอาประกันภัยโดยลูกจ้างในทางการที่จ้าง ทั้งนี้เฉพาะเท่าที่มีการประกันภัยไว้ แต่มีเงื่อนไขว่า

6.1 นายจ้างต้องปฏิบัติตนอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกรรมกรรมประกันภัยนี้

6.2 นายจ้างไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากกรรมกรรมประกันภัยอื่น เว้นแต่ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับชดใช้นั้น ไม่เพียงพอ บริษัทจึงจะรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะส่วนที่เกินเท่านั้น

6.3 การคุ้มครองนี้ไม่เพิ่มจำนวนเงินจำกัดความรับผิดชอบของบริษัท

ข้อ 7. การยกเว้นทั่วไป การประกันภัยตามหมวดนี้ ไม่คุ้มครองความรับผิดอันเกิดจาก

7.1 การใช้รถยนต์นอกอาณาเขตคุ้มครอง

7.2 การใช้รถยนต์ในทางผิดกฎหมาย เช่น ใช้รถยนต์ไปปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ หรือใช้ขนยาเสพติด เป็นต้น

7.3 การใช้ในการแข่งขันความเร็ว

7.4 การใช้ลากจูงหรือผลักดัน เว้นแต่รถที่ถูกลากจูงหรือถูกผลักดันได้ประกันภัยไว้กับบริษัทด้วย หรือเป็นรถลากจูงโดยสภาพ หรือรถที่มีระบบห้ามล้อเชื่อมโยงถึงกัน

7.5 ความรับผิดซึ่งเกิดจากสัญญาที่ผู้ขับขี่ทำขึ้น ซึ่งถ้าไม่มีสัญญานั้นแล้ว ความรับผิดของผู้ขับขี่จะไม่เกิดขึ้น

7.6 การขับขี่โดยบุคคลซึ่งในขณะที่ขับขี่มีปริมาณแอลกอฮอล์ในเส้นเลือดไม่ น้อยกว่า 150 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์

ข้อ 8. **ข้อสัญญาพิเศษ** ภายใต้จำนวนเงินจำกัดความรับผิดที่ระบุไว้ในตาราง บริษัท จะไม่ยกเอาความไม่สมบูรณ์แห่งกรรมกรรมประกันภัย หรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้เอาประกันภัย หรือข้อ 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 หรือเงื่อนไขทั่วไป เว้นแต่ข้อ 2 ของหมวดเงื่อนไข ทั่วไป เป็นข้อต่อผู้บุคคลภายนอก เพื่อปฏิเสธความรับผิดตาม 1.1 ในหมวดนี้

ส่วนเงื่อนไข 7.6 บริษัทจะไม่นำมาเป็นข้อต่อสู้บุคคลภายนอก เพื่อปฏิเสธความ รับผิดชอบทั้งตาม 1.1 และ 1.2 ในหมวดนี้

ในกรณีที่บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือรับผิดชอบต่อกรรมกรรมประกันภัยนี้ต่อผู้เอาประกันภัย แต่บริษัทได้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปแล้วตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ในความรับผิดที่ผู้เอาประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้เอาประกันภัยต้องใช้จำนวนเงินที่บริษัทได้จ่ายไปนั้นคืนให้บริษัทภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับหนังสือเรียกร้องจากบริษัท



ตารางอัตราเบี้ยรถยนต์ภาคสมัครใจ

ประเภทรถยนต์: รถยนต์นั่ง (รหัส 110, 120)

กรมตารางที่ 1 เบี้ยประกันภัยพื้นฐาน

| | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| เบี้ยประกันภัยพื้นฐานชั้นสูง | 12,000 | 5,000 | 3,000 |
| เบี้ยประกันภัยพื้นฐานชั้นต่ำ | 7,600 | 3,000 | 2,200 |

ตารางที่ 2 อัตราเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติมตาม

ความเสี่ยงภัย

| ลักษณะการใช้รถยนต์ | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| การใช้ส่วนบุคคล | 100% | 100% | 100% |
| การใช้เพื่อการพาณิชย์ | 105% | 105% | 105% |

| ขนาดรถยนต์ | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2000 CC. | 112% | 87% | 87% |
| เกินกว่า 2000 CC. | 100% | 100% | 100% |

| อายุผู้ขับขี่ | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| ไม่ระบุชื่อผู้ขับขี่ | 100% | 100% | 100% |
| อายุ 18 ถึง 24 ปี | 95% | 95% | 95% |
| อายุ 25 ถึง 35 ปี | 90% | 90% | 90% |
| อายุ 36 ถึง 50 ปี | 85% | 85% | 85% |
| อายุเกิน 50 ปี | 80% | 80% | 80% |

| อายุรถยนต์ | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| อายุรถยนต์ 1 ปี | 100% | 100% | 100% |
| อายุรถยนต์ 2 ปี | 100% | 98% | 97% |
| อายุรถยนต์ 3 ปี | 102% | 83% | 83% |
| อายุรถยนต์ 4 ปี | 109% | 96% | 96% |
| อายุรถยนต์ 5 ปี | 115% | 104% | 104% |
| อายุรถยนต์ 6 ปี | 126% | 105% | 105% |
| อายุรถยนต์ 7 ปี | 135% | 111% | 111% |
| อายุรถยนต์ 8 ปี | 144% | 117% | 118% |
| อายุรถยนต์ 9 ปี | 145% | 123% | 123% |
| อายุรถยนต์ 10 ปี | 146% | 124% | 124% |
| อายุรถยนต์ เกิน 10 ปี | 147% | 129% | 129% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 50,000 บาท | 100% | 100% | 100% |
| 60,000 บาท | 100% | 101% | 100% |
| 70,000 บาท | 100% | 102% | 100% |
| 80,000 บาท | 100% | 103% | 100% |
| 90,000 บาท | 100% | 104% | 100% |
| 100,000 บาท | 100% | 105% | 100% |
| 110,000 บาท | 102% | 106% | 100% |
| 120,000 บาท | 104% | 107% | 100% |
| 130,000 บาท | 106% | 108% | 100% |
| 140,000 บาท | 108% | 109% | 100% |
| 150,000 บาท | 110% | 110% | 100% |
| 160,000 บาท | 112% | 111% | 100% |
| 170,000 บาท | 114% | 112% | 100% |
| 180,000 บาท | 116% | 113% | 100% |
| 190,000 บาท | 118% | 114% | 100% |
| 200,000 บาท | 120% | 115% | 100% |
| 210,000 บาท | 123% | 116% | 100% |
| 220,000 บาท | 126% | 117% | 100% |
| 230,000 บาท | 129% | 118% | 100% |
| 240,000 บาท | 132% | 119% | 100% |
| 250,000 บาท | 135% | 120% | 100% |
| 260,000 บาท | 138% | 121% | 100% |
| 270,000 บาท | 141% | 122% | 100% |
| 280,000 บาท | 144% | 123% | 100% |
| 290,000 บาท | 147% | 124% | 100% |
| 300,000 บาท | 150% | 125% | 100% |
| 310,000 บาท | 153% | 126% | 100% |
| 320,000 บาท | 156% | 127% | 100% |
| 330,000 บาท | 159% | 128% | 100% |
| 340,000 บาท | 162% | 129% | 100% |
| 350,000 บาท | 165% | 130% | 100% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 360,000 บาท | 168% | 131% | 100% |
| 370,000 บาท | 171% | 132% | 100% |
| 380,000 บาท | 174% | 133% | 100% |
| 390,000 บาท | 177% | 134% | 100% |
| 400,000 บาท | 180% | 135% | 100% |
| 410,000 บาท | 183% | 136% | 100% |
| 420,000 บาท | 186% | 137% | 100% |
| 430,000 บาท | 189% | 138% | 100% |
| 440,000 บาท | 192% | 139% | 100% |
| 450,000 บาท | 195% | 140% | 100% |
| 460,000 บาท | 198% | 141% | 100% |
| 470,000 บาท | 201% | 142% | 100% |
| 480,000 บาท | 204% | 143% | 100% |
| 490,000 บาท | 207% | 144% | 100% |
| 500,000 บาท | 210% | 145% | 100% |
| 510,000 บาท | 212% | 146% | 100% |
| 520,000 บาท | 214% | 147% | 100% |
| 530,000 บาท | 216% | 148% | 100% |
| 540,000 บาท | 218% | 149% | 100% |
| 550,000 บาท | 220% | 150% | 100% |
| 560,000 บาท | 222% | 151% | 100% |
| 570,000 บาท | 224% | 152% | 100% |
| 580,000 บาท | 226% | 153% | 100% |
| 590,000 บาท | 228% | 154% | 100% |
| 600,000 บาท | 230% | 155% | 100% |
| 610,000 บาท | 232% | 156% | 100% |
| 620,000 บาท | 234% | 157% | 100% |
| 630,000 บาท | 236% | 158% | 100% |
| 640,000 บาท | 238% | 159% | 100% |
| 650,000 บาท | 240% | 160% | 100% |
| 660,000 บาท | 242% | 161% | 100% |
| 670,000 บาท | 244% | 162% | 100% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 680,000 บาท | 246% | 163% | 100% |
| 690,000 บาท | 248% | 164% | 100% |
| 700,000 บาท | 250% | 165% | 100% |
| 710,000 บาท | 252% | 166% | 100% |
| 720,000 บาท | 254% | 167% | 100% |
| 730,000 บาท | 256% | 168% | 100% |
| 740,000 บาท | 258% | 169% | 100% |
| 750,000 บาท | 260% | 170% | 100% |
| 760,000 บาท | 262% | 171% | 100% |
| 770,000 บาท | 264% | 172% | 100% |
| 780,000 บาท | 266% | 173% | 100% |
| 790,000 บาท | 268% | 174% | 100% |
| 800,000 บาท | 270% | 175% | 100% |
| 810,000 บาท | 272% | 176% | 100% |
| 820,000 บาท | 274% | 177% | 100% |
| 830,000 บาท | 276% | 178% | 100% |
| 840,000 บาท | 278% | 179% | 100% |
| 850,000 บาท | 280% | 180% | 100% |
| 860,000 บาท | 282% | 181% | 100% |
| 870,000 บาท | 284% | 182% | 100% |
| 880,000 บาท | 286% | 183% | 100% |
| 890,000 บาท | 288% | 184% | 100% |
| 900,000 บาท | 290% | 185% | 100% |
| 910,000 บาท | 292% | 186% | 100% |
| 920,000 บาท | 294% | 187% | 100% |
| 930,000 บาท | 296% | 188% | 100% |
| 940,000 บาท | 298% | 189% | 100% |
| 950,000 บาท | 300% | 190% | 100% |
| 960,000 บาท | 302% | 191% | 100% |
| 970,000 บาท | 304% | 192% | 100% |
| 980,000 บาท | 306% | 193% | 100% |
| 990,000 บาท | 308% | 194% | 100% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1,000,000 บาท | 310% | 195% | 100% |
| 1,050,000 บาท | 321% | 200% | 100% |
| 1,100,000 บาท | 332% | 205% | 100% |
| 1,150,000 บาท | 343% | 210% | 100% |
| 1,200,000 บาท | 354% | 215% | 100% |
| 1,250,000 บาท | 365% | 220% | 100% |
| 1,300,000 บาท | 376% | 225% | 100% |
| 1,350,000 บาท | 387% | 230% | 100% |
| 1,400,000 บาท | 398% | 235% | 100% |
| 1,450,000 บาท | 409% | 240% | 100% |
| 1,500,000 บาท | 420% | 245% | 100% |
| 1,550,000 บาท | 429% | 250% | 100% |
| 1,600,000 บาท | 438% | 255% | 100% |
| 1,650,000 บาท | 447% | 260% | 100% |
| 1,700,000 บาท | 456% | 265% | 100% |
| 1,750,000 บาท | 465% | 270% | 100% |
| 1,800,000 บาท | 474% | 275% | 100% |
| 1,850,000 บาท | 483% | 280% | 100% |
| 1,900,000 บาท | 492% | 285% | 100% |
| 1,950,000 บาท | 501% | 290% | 100% |
| 2,000,000 บาท | 510% | 295% | 100% |
| 2,100,000 บาท | 524% | 305% | 100% |
| 2,200,000 บาท | 538% | 315% | 100% |
| 2,300,000 บาท | 552% | 325% | 100% |
| 2,400,000 บาท | 566% | 335% | 100% |
| 2,500,000 บาท | 580% | 345% | 100% |
| 2,600,000 บาท | 592% | 355% | 100% |
| 2,700,000 บาท | 604% | 365% | 100% |
| 2,800,000 บาท | 616% | 375% | 100% |
| 2,900,000 บาท | 628% | 385% | 100% |
| 3,000,000 บาท | 640% | 395% | 100% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 3,100,000 บาท | 650% | 405% | 100% |
| 3,200,000 บาท | 660% | 415% | 100% |
| 3,300,000 บาท | 670% | 425% | 100% |
| 3,400,000 บาท | 680% | 435% | 100% |
| 3,500,000 บาท | 690% | 445% | 100% |
| 3,600,000 บาท | 700% | 455% | 100% |
| 3,700,000 บาท | 710% | 465% | 100% |
| 3,800,000 บาท | 720% | 475% | 100% |
| 3,900,000 บาท | 730% | 485% | 100% |
| 4,000,000 บาท | 740% | 495% | 100% |
| 4,200,000 บาท | 756% | 515% | 100% |
| 4,400,000 บาท | 772% | 535% | 100% |
| 4,600,000 บาท | 788% | 555% | 100% |
| 4,800,000 บาท | 804% | 575% | 100% |
| 5,000,000 บาท | 820% | 595% | 100% |
| 5,200,000 บาท | 836% | 615% | 100% |
| 5,400,000 บาท | 852% | 635% | 100% |
| 5,600,000 บาท | 868% | 655% | 100% |
| 5,800,000 บาท | 884% | 675% | 100% |
| 6,000,000 บาท | 900% | 695% | 100% |
| 6,500,000 บาท | 940% | 745% | 100% |
| 7,000,000 บาท | 980% | 795% | 100% |
| 7,500,000 บาท | 1020% | 845% | 100% |
| 8,000,000 บาท | 1060% | 895% | 100% |
| 8,500,000 บาท | 1100% | 945% | 100% |
| 9,000,000 บาท | 1140% | 995% | 100% |
| 9,500,000 บาท | 1180% | 1045% | 100% |
| 10,000,000 บาท | 1220% | 1095% | 100% |
| 10,500,000 บาท | 1260% | 1145% | 100% |
| 11,000,000 บาท | 1300% | 1195% | 100% |
| 11,500,000 บาท | 1340% | 1245% | 100% |
| 12,000,000 บาท | 1380% | 1295% | 100% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 12,500,000 บาท | 1420% | 1345% | 100% |
| 13,000,000 บาท | 1460% | 1395% | 100% |
| 13,500,000 บาท | 1500% | 1445% | 100% |
| 14,000,000 บาท | 1540% | 1495% | 100% |
| 14,500,000 บาท | 1580% | 1545% | 100% |
| 15,000,000 บาท | 1620% | 1595% | 100% |
| 15,500,000 บาท | 1660% | 1645% | 100% |
| 16,000,000 บาท | 1700% | 1695% | 100% |
| 16,500,000 บาท | 1740% | 1745% | 100% |
| 17,000,000 บาท | 1780% | 1795% | 100% |
| 17,500,000 บาท | 1820% | 1845% | 100% |
| 18,000,000 บาท | 1860% | 1895% | 100% |
| 18,500,000 บาท | 1900% | 1945% | 100% |
| 19,000,000 บาท | 1940% | 1995% | 100% |
| 19,500,000 บาท | 1980% | 2045% | 100% |
| 20,000,000 บาท | 2020% | 2095% | 100% |
| 20,500,000 บาท | 2060% | 2145% | 100% |
| 21,000,000 บาท | 2100% | 2195% | 100% |
| 21,500,000 บาท | 2140% | 2245% | 100% |
| 22,000,000 บาท | 2180% | 2295% | 100% |
| 22,500,000 บาท | 2220% | 2345% | 100% |
| 23,000,000 บาท | 2260% | 2395% | 100% |
| 23,500,000 บาท | 2300% | 2445% | 100% |
| 24,000,000 บาท | 2340% | 2495% | 100% |
| 24,500,000 บาท | 2380% | 2545% | 100% |
| 25,000,000 บาท | 2420% | 2595% | 100% |
| 25,500,000 บาท | 2460% | 2645% | 100% |
| 26,000,000 บาท | 2500% | 2695% | 100% |
| 26,500,000 บาท | 2540% | 2745% | 100% |
| 27,000,000 บาท | 2580% | 2795% | 100% |
| 27,500,000 บาท | 2620% | 2845% | 100% |
| 28,000,000 บาท | 2660% | 2895% | 100% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 28,500,000 บาท | 2700% | 2945% | 100% |
| 29,000,000 บาท | 2740% | 2995% | 100% |
| 29,500,000 บาท | 2780% | 3045% | 100% |
| 30,000,000 บาท | 2820% | 3095% | 100% |
| 31,000,000 บาท | 2900% | 3195% | 100% |
| 32,000,000 บาท | 2980% | 3295% | 100% |
| 33,000,000 บาท | 3060% | 3395% | 100% |
| 34,000,000 บาท | 3140% | 3495% | 100% |
| 35,000,000 บาท | 3220% | 3595% | 100% |
| 36,000,000 บาท | 3300% | 3695% | 100% |
| 37,000,000 บาท | 3380% | 3795% | 100% |
| 38,000,000 บาท | 3460% | 3895% | 100% |
| 39,000,000 บาท | 3540% | 3995% | 100% |
| 40,000,000 บาท | 3620% | 4095% | 100% |
| 41,000,000 บาท | 3700% | 4195% | 100% |
| 42,000,000 บาท | 3780% | 4295% | 100% |
| 43,000,000 บาท | 3860% | 4395% | 100% |
| 44,000,000 บาท | 3940% | 4495% | 100% |
| 45,000,000 บาท | 4020% | 4595% | 100% |
| 46,000,000 บาท | 4100% | 4695% | 100% |
| 47,000,000 บาท | 4180% | 4795% | 100% |
| 48,000,000 บาท | 4260% | 4895% | 100% |
| 49,000,000 บาท | 4340% | 4995% | 100% |
| 50,000,000 บาท | 4420% | 5095% | 100% |
| 51,000,000 บาท | 4500% | 5195% | 100% |
| 52,000,000 บาท | 4580% | 5295% | 100% |
| 53,000,000 บาท | 4660% | 5395% | 100% |
| 54,000,000 บาท | 4740% | 5495% | 100% |
| 55,000,000 บาท | 4820% | 5595% | 100% |
| 56,000,000 บาท | 4900% | 5695% | 100% |
| 57,000,000 บาท | 4980% | 5795% | 100% |
| 58,000,000 บาท | 5060% | 5895% | 100% |

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 59,000,000 บาท | 5140% | 5995% | 100% |
| 60,000,000 บาท | 5220% | 6095% | 100% |

| กลุ่มรถยนต์ | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 | กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 3 |
|-------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| กลุ่มที่ 1 | 140% | 100% | 100% |
| กลุ่มที่ 2 | 120% | 100% | 100% |
| กลุ่มที่ 3 | 110% | 100% | 100% |
| กลุ่มที่ 4 | 105% | 100% | 100% |
| กลุ่มที่ 5 | 100% | 100% | 100% |

ตารางที่ 3 อัตราเบี้ยประกันภัยเพิ่มความคุ้มครอง

| กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 1 | | | | | |
|---------------------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| ทส./ครั้ง | | บจ./คน | | บจ./ครั้ง | |
| 200,000 | 1.0000 | 100,000 | 1.0000 | 10 ล้าน | 1.0000 |
| 400,000 | 1.0050 | 150,000 | 1.0045 | 20 ล้าน | 1.0030 |
| 600,000 | 1.0060 | 200,000 | 1.0055 | UNLIMITED | 1.0050 |
| 800,000 | 1.0070 | 250,000 | 1.0065 | | |
| 1,000,000 | 1.0080 | 300,000 | 1.0075 | | |
| 1,500,000 | 1.0090 | 400,000 | 1.0085 | | |
| 2,000,000 | 1.0100 | 500,000 | 1.0095 | | |
| 2,500,000 | 1.0110 | 750,000 | 1.0105 | | |
| 3,000,000 | 1.0120 | 1,000,000 | 1.0110 | | |
| 3,500,000 | 1.0130 | 1,250,000 | 1.0115 | | |
| 4,000,000 | 1.0140 | 1,500,000 | 1.0120 | | |
| 4,500,000 | 1.0150 | 2,000,000 | 1.0125 | | |
| 5,000,000 | 1.0155 | UNLIMITED | 1.0130 | | |
| 6,000,000 | 1.0160 | | | | |
| 7,000,000 | 1.0165 | | | | |
| 8,000,000 | 1.0170 | | | | |
| 9,000,000 | 1.0175 | | | | |
| 10,000,000 | 1.0180 | | | | |
| UNLIMITED | 1.0185 | | | | |

| กรมธรรม์ประกันภัยประเภท 2 และ 3 | | | | | |
|---------------------------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| ทส./ครึ่ง | | บจ./คน | | บจ./ครึ่ง | |
| 200,000 | 1.0000 | 100,000 | 1.0000 | 10 ล้าน | 1.0000 |
| 400,000 | 1.0243 | 150,000 | 1.0120 | 20 ล้าน | 1.0070 |
| 600,000 | 1.0330 | 200,000 | 1.0210 | UNLIMITED | 1.0100 |
| 800,000 | 1.0420 | 250,000 | 1.0270 | | |
| 1,000,000 | 1.0510 | 300,000 | 1.0312 | | |
| 1,500,000 | 1.0549 | 400,000 | 1.0618 | | |
| 2,000,000 | 1.0591 | 500,000 | 1.0822 | | |
| 2,500,000 | 1.0711 | 750,000 | 1.1074 | | |
| 3,000,000 | 1.0753 | 1,000,000 | 1.1224 | | |
| 3,500,000 | 1.0795 | 1,250,000 | 1.1368 | | |
| 4,000,000 | 1.0837 | 1,500,000 | 1.1518 | | |
| 4,500,000 | 1.0885 | 2,000,000 | 1.1662 | | |
| 5,000,000 | 1.0924 | UNLIMITED | 1.1900 | | |
| 6,000,000 | 1.0960 | | | | |
| 7,000,000 | 1.0996 | | | | |
| 8,000,000 | 1.1032 | | | | |
| 9,000,000 | 1.1068 | | | | |
| 10,000,000 | 1.1107 | | | | |
| UNLIMITED | 1.1400 | | | | |

ตารางที่ 4 อัตราเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยเพิ่มตามเอกสารแนบท้าย

4.1 การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (ร.ย. 01) : อัตราเบี้ยประกันภัยไม่เกิน

| การประกันภัยสำหรับ | การคุ้มครอง ข้อ 1.2. และ 3. รวมกัน | การคุ้มครอง ข้อ 4. |
|-----------------------|---|--|
| ผู้ขับขี่ | 3 บาท ต่อจำนวนเงินเอาประกันภัย 1,000 บาท | 50 บาท ต่อจำนวนเงินทดแทนแต่ละสัปดาห์ 100 บาท |
| ผู้โดยสารแต่ละที่นั่ง | 1.50 บาท ต่อจำนวนเงินเอาประกันภัย 1,000 บาท | 30 บาท ต่อจำนวนเงินทดแทนแต่ละสัปดาห์ 100 บาท |

4.2 การประกันภัยค่ารักษาพยาบาล (ร.ย. 02) : อัตราเบี้ยประกันภัยไม่เกิน

ก. สำหรับบรรทัด 110

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | 50,000 | 100,000 | 200,000 | 300,000 | 400,000 | 500,000 |
|---------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| เบี้ยประกันภัย/ต่อหนึ่งคน | 12 | 19 | 25 | 28 | 29 | 30 |

ข. สำหรับบรรทัด 120

| จำนวนเงินเอาประกันภัย | 50,000 | 100,000 | 200,000 | 300,000 | 400,000 | 500,000 |
|---------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| เบี้ยประกันภัย/ต่อหนึ่งคน | 50 | 90 | 110 | 120 | 130 | 135 |

4.3 การคุ้มครองการประกันตัวผู้ขับขี่ (ร.ย. 03)

อัตราเบี้ยประกันภัยเพิ่มไม่เกิน 0.5% ของจำนวนเงินเอาประกันภัย

ตารางแบ่งกลุ่มรถยนต์ (เฉพาะรถยนต์นั่ง รหัส 110 120 เท่านั้น)

| กลุ่มที่ 1 | | กลุ่มที่ 2 | | กลุ่มที่ 3 | | กลุ่มที่ 4 | | กลุ่มที่ 5 | |
|-------------|-----------|---------------|--------------|------------|---------|---|-------------|------------|-----------|
| ยี่ห้อ | รุ่น | ยี่ห้อ | รุ่น | ยี่ห้อ | รุ่น | ยี่ห้อ | รุ่น | ยี่ห้อ | รุ่น |
| ASTON | MARTIN | ALFA | ROMEO | CHEVROLET | ZAFIRA | MAZDA | 323 | DAIHATSU | MIRA |
| BENTLEY | | AUDI | | DAIHATSU | GRAN | MITSUBISHI | CHAMP | HONDA | CITY |
| CADILLAC | | BMW | | | TERIOS | TOYOTA | COROLLA | MAZDA | FAMILIA |
| CHEVROLET | | CHRYSLER | | FIAT | | | SPORT RIDER | NISSAN | NV |
| DAIMLER | | CITROEN | | FORD | | | | | SUNNY |
| FERRARI | | HOLDEN | | HONDA | ACCORD | TOYOTA | CKD. | SUZUKI | CARRIBIAN |
| HONDA | LEGEND | ISUZU | TROOPER | | CIVIC | NISSAN | CKD. | TOYOTA | SOLUNA |
| | NSX | JEEP CHEROKEE | | HYUNDAI | CRV | MITSUBISHI | CKD. | | |
| | ODYSSEY | LAND ROVER | | ISUZU | CAMEO | | | | |
| | PRELUDE | LEXUS | | | RODEO | | | | |
| JAGUAR | | MAGSO | | | VEGA | | | | |
| MASERATI | | MAZDA | MX5 | | VERTEX | | | | |
| MG | | MERCEDES-BENZ | | | | | | | |
| NISSAN | PRESIDENT | MITSUBISHI | PAJERO | KIA | | | | | |
| | INFINITY | OPEL | CALIBRA | MAZDA | 121 | | | | |
| PORSCHE | | | OMAGA | | 626 | | | | |
| ROLLS-ROYCE | | | VECTRA | | ASTINA | | | | |
| TOYOTA | SUPRA | PEUGEOT | | | CRONOS | | | | |
| | | ROVER | | | LANTIS | | | | |
| HONDA | CBU. | SAAB | | MITSUBISHI | GALANT | | | | |
| | | TOYOTA | CELICA | NISSAN | CEFIRO | | | | |
| | | | CROWN | | PRIMERA | | | | |
| | | | LAND CRUISER | | 200SX | | | | |
| | | | RAV 4 | | 121 | | | | |
| | | VOLKSWAGEN | | OPEL | ASTRA | | | | |
| | | VOLVO | | PROTON | CORSA | | | | |
| | | | | | SEGA | | | | |
| | | MAZDA | CBU. | SEAT | | | | | |
| | | TOYOTA | CBU. | SUBARU | IMPREZA | | | | |
| | | NISSAN | CBU. | | LEGACY | | | | |
| | | MITSUBISHI | CBU. | SUZUKI | ESTEEM | | | | |
| | | | | | VITARA | | | | |
| | | | | TOYOTA | CAMRY | | | | |
| | | | | | CORONA | | | | |
| | | | | | STARLET | | | | |
| | | | | MAZDA | CKD. | หมายเหตุ CKD. หมายถึง รถที่ผลิตภายในประเทศ CBU. หมายถึง รถนำเข้าจากต่างประเทศ | | | |
| | | | | HONDA | CKD. | | | | |

ประวัติผู้แต่ง

| | |
|----------------------|---|
| ชื่อ | นางสาวราศิยา พิณสวัสดิ์ |
| การศึกษา | บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | บริษัทแอลเอ็มจีประกันภัย จำกัด ชั้น 17 อาคารจัสมินซิตี เลขที่ 2 ถนนสุขุมวิท 23 คลองเตยเหนือ วัฒนา กรุงเทพฯ |
| ตำแหน่ง | Marketing Assistant |

