

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง "พฤติกรรมของผู้ทำประกันรถยนต์โดยสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภคและศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นมูลเหตุจูงใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภค จากบริษัทประกันภัยหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยอาศัยข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุปผลรวมทั้งข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สถานภาพปัจจุบันของผู้ทำประกันภัยรถยนต์

จากการศึกษาผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปสถานภาพของผู้เอาประกันได้ดังนี้

(1) พบว่าผู้ทำประกันภัยรถยนต์ร้อยละ 61.0 เป็นเพศชาย และร้อยละ 39.0 เป็นเพศหญิง แสดงว่าเพศชายจะนิยมทำประกันภัยรถยนต์มากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เพศชายมีความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ และสถานภาพการเป็นหัวหน้าครอบครัว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำประกันภัยรถยนต์เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์

(2) ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ร้อยละ 45.0 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 40.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ฉะนั้นอายุระหว่าง 20-40 ปี จะมีจำนวนรวมกันร้อยละ 85.0 ซึ่งแสดงว่าผู้ทำประกันภัยส่วนใหญ่เป็นประชากรวัยทำงาน และภายในช่วงอายุ 20-40 ปี ส่วนใหญ่จะมีรายได้ส่วนบุคคล 15,000-20,000 บาทต่อเดือน

(3) ทางด้านสถานภาพสมรส พบว่าผู้ทำประกันภัยรถยนต์ร้อยละ 51.0 อยู่ในสถานภาพโสด ร้อยละ 47.0 อยู่ในสถานภาพสมรส และร้อยละ 2.0 อยู่ในสถานภาพหย่าร้างผู้ที่อยู่ในสถานภาพโสดส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยส่วนบุคคลเท่ากับ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนผู้ที่อยู่ในสถานภาพสมรสส่วนใหญ่จะมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทต่อเดือน

(4) อาชีพของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ร้อยละ 78.0 เป็นพนักงานบริษัท ส่วนที่เหลือคืออาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการ เท่ากับร้อยละ 17.0 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 2.0 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มอาชีพพนักงานของบริษัทซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตเมือง และมีรถยนต์เป็นของตนเองจะเห็นความจำเป็นของการทำประกันภัยรถยนต์มากกว่า เนื่องจากการทำงานในเขตเมืองจะมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์มากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่เป็นพนักงานบริษัทส่วนใหญ่จะมีรายได้ระหว่าง 10,000-25,000 บาทต่อเดือน

(5) ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 14.0 ซึ่งแสดงว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะเห็นความสำคัญของการทำประกันภัยรถยนต์ ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องทางด้านการประกันภัยรถยนต์มากกว่าจึงมีผลต่อแนวโน้มการทำประกันภัยรถยนต์มากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่จะมีรายได้ระหว่าง 10,000-25,000 บาทต่อเดือนซึ่งสอดคล้องกับระดับรายได้เฉลี่ยของกลุ่มพนักงานบริษัทตามข้อ 4 ข้างต้น

(6) ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุตร/ธิดา ของครอบครัวซึ่งเท่ากับร้อยละ 39.0 ผู้ที่มีสถานภาพเป็นหัวหน้าครอบครัวมีร้อยละ 27.0 คู่สมรสมีร้อยละ 25.0 แสดงให้เห็นว่าผู้ทำประกันภัยรถยนต์ซึ่งเป็นคนหนุ่มสาวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และยังไม่แยกครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยวแต่อย่างใด และพบว่ารายได้เฉลี่ยของผู้ที่มีสถานภาพเป็นบุตร/ธิดาส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนรายได้ของหัวหน้าครอบครัวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาทต่อเดือนและมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

(7) ผู้ทำประกันภัยรถยนต์มีภาระการผ่อนชำระค่าบ้านพักอาศัยร้อยละ 40.0 และยังไม่มีการใด ๆ ร้อยละ 33.0 แสดงให้เห็นว่าผู้เอาประกันที่เป็นคนหนุ่มสาวรุ่นใหม่ ส่วนหนึ่งมีภาระที่จะต้องช่วยเหลือครอบครัวในการผ่อนชำระค่าบ้าน หรืออาจจะผ่อนชำระที่พักอาศัยเป็นของตนเอง เช่น คอนโดมิเนียม ดังนั้นกลุ่มคนเหล่านี้จึงต้องการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในส่วนอื่นที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน เช่น อุบัติเหตุทางรถยนต์ จึงต้องหาทางเฉลี่ยค่าใช้จ่ายโดยให้บริษัทประกันภัยมารับภาระความเสี่ยงในส่วนนี้ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มที่มีภาระหนี้สินในการผ่อนชำระค่าบ้าน จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท ส่วนกลุ่มที่ไม่มีภาระหนี้สินใด ๆ ส่วนใหญ่จะมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน

### 5.1.2 รายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์

ทางด้านรายละเอียดเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์ของผู้เอาประกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ผู้ทำประกันภัยนิยมใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเป็นส่วนใหญ่เท่ากับร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ รถกระบะ และรถตู้

(2) ยี่ห้อรถยนต์ที่ผู้ทำประกันภัยมีไว้ในครอบครองส่วนใหญ่คือ ยี่ห้อ โตโยต้า ขนาดตั้งแต่ 1,301-1,600 ซีซี รองลงมาคือยี่ห้อฮอนด้า ขนาดตั้งแต่ 1,301-1,600 ซีซี ยี่ห้อมิตซูบิชิ ขนาด 1,301-1,600 ซีซี ยี่ห้อนิสสัน และยี่ห้ออื่น ๆ ขนาด 1,301-1,600 ซีซี

(3) ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ส่วนใหญ่ทำประกันภัย ประเภท 1 ร้อยละ 64.0 และประเภท 3 เท่ากับร้อยละ 34.0 ส่วนผู้ที่ทำประกันภัยทั้งประเภท 1 และประเภท 3 เนื่องมาจากมีรถยนต์จำนวนหลายคัน เท่ากับร้อยละ 2.0 แสดงให้เห็นว่าผู้ทำประกันภัย ต้องการความคุ้มครองที่ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านและต้องการลดความเสี่ยงภัยให้มากที่สุดจึงเลือกทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่ารายได้เฉลี่ยของบุคคลผู้ทำประกันภัยประเภท 1 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาทและประเภทที่ 3 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ต่อเดือน

(4) เบี้ยประกันภัยประเภท 1 ที่ผู้เอาประกันต้องจ่ายชำระ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 10,001-15,000 บาท ส่วนเบี้ยประกันภัยประเภท 3 ที่ผู้ทำประกันภัยจะต้องจ่ายชำระ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 0-5,000

(5) ผู้ทำประกันภัยส่วนใหญ่ทำกับบริษัทโดยตรง เท่ากับร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ ทำผ่านตัวแทนของบริษัทประกันภัยที่ศึกษา ร้อยละ 19.4 และทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย เท่ากับร้อยละ 5.1 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการบริหารการตลาดของบริษัทประกันภัยที่ศึกษาในการเข้าถึงลูกค้าโดยตรง นอกจากนี้ยังพบว่ารายได้ส่วนบุคคลส่วนใหญ่ของผู้ทำประกันภัยที่ทำกับบริษัทประกันภัยโดยตรงอยู่ระหว่าง 10,001-25,000 บาทต่อเดือน ผู้ที่ทำประกันภัยผ่านตัวแทนของบริษัทประกันภัยที่ศึกษาจะมีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนผู้ที่ทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัยจะมีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

(6) ก่อนที่ผู้ทำประกันภัยจะตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ส่วนใหญ่ ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์ของบริษัทประกันภัยที่ศึกษาจากการแนะนำของเพื่อน บุคคลที่รู้จัก หรือญาติ เท่ากับร้อยละ 48.5 โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีรายได้ส่วนบุคคลเท่ากับ 10,001-20,000 บาท รองลงมาคือ จากตัวแทนของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.4 ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการแนะนำของบุคคลใกล้ชิดที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเลือกทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง นอกจากนี้การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทประกันภัยโดยผ่านตัวแทนของบริษัท ก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน เนื่องจากสามารถใกล้ชิดกับลูกค้า และสื่อสารข้อมูลได้ง่าย

(7) ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ส่วนใหญ่ไม่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนซึ่ง เท่ากับร้อยละ 70.9 ส่วนที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนเท่ากับร้อยละ 29.1 แสดงให้เห็นว่าการเกิดอุบัติเหตุของผู้ทำประกันภัยมีน้อย ซึ่งจะส่งผลให้อัตราการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนต่ำตามไปด้วยอันจะส่งผลดีแก่บริษัทประกันภัย

(8) กรณีที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย พบว่า ผู้ทำประกันภัยจะมีการเรียกร้อยค่าในกรณีที่เป็นฝ่ายผิดส่วนใหญ่เพียง 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.6

### 5.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์

#### (1) ปัจจัยภายนอกทางการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ทำประกันภัยให้ความเห็นลำดับแรกว่าความเสี่ยงจากการใช้รถยนต์ควรให้บริษัทประกันภัยเป็นผู้ดูแล รองลงมาคือ การเลือกทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 3 ขึ้นอยู่รายได้ส่วนบุคคลเป็นหลัก

ปัจจัยด้านราคา ผู้ทำประกันภัยประเภท 1 ให้ความสำคัญกับค่าเบี้ยประกันภัยโดยเปรียบเทียบับบริษัทประกันภัยอื่นรวมทั้งความคุ้มครองที่เหมาะสม ส่วนผู้ทำประกันภัยประเภท 3 ให้ความสำคัญแก่ความคุ้มครองค่าของค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับความคุ้มครองที่ได้รับมาเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่าการที่ลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทประกันภัยที่สำนักงานโดยสะดวกเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญมาก รองลงมาคือ การมีพนักงานของบริษัทมาพบและให้คำแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการจำหน่าย ผู้ทำประกันภัยมุ่งเน้นที่การได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยที่ไม่เกิดอุบัติเหตุใด ๆ ในรอบปีนั้นเป็นสำคัญ

#### (2) ปัจจัยทางด้านความคิดส่วนบุคคลของผู้ทำประกันภัยรถยนต์

ปัจจัยทางสังคม พบว่าครอบครัวของผู้ทำประกันภัยรถยนต์เห็นความสำคัญของการทำประกันภัยรถยนต์

ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าจิตสำนึกของผู้ทำประกันภัยเห็นว่าการทำประกันภัยรถยนต์เป็นสิ่งสำคัญของครอบครัวในส่วนของผู้ทำประกันภัยประเภท 1 ส่วนผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 ให้ความสำคัญในประเด็นที่ว่าประกันภัยเป็นการลดค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม พบว่า ผู้ทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 3 ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการประกันภัยรถยนต์ที่ใช้งานประจำ

ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา พบว่าผู้ทำประกันภัยประเภท 1 เห็นว่าการประกันภัยรถยนต์ให้ประโยชน์คุ้มค่ากว่าการชดใช้ค่าเสียหายด้วยตัวเองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ส่วนผู้ทำประกันภัยประเภท 3 เห็นว่าบริษัทประกันภัยเป็นสถาบันหนึ่งที่รัฐบาลต้องให้การสนับสนุน นอกจากนี้ผู้ทำประกันภัยทั้ง 2 ประเภทมีความเห็นตรงกันว่า การประกันภัยเป็นการเฉลี่ยความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้เอาประกันด้วยกันและมีจำนวนน้อยที่เดิมเคยมีความคิดเชิงปฏิเสธเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์

### (3) ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจ

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงปัญหา พบว่าผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ตระหนักว่าค่าใช้จ่ายซ่อมแซมรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุเป็นจำนวนที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่ผู้ทำประกันภัยประเภท 3 ให้ความสำคัญแก่การเกิดอุบัติเหตุและความไม่แน่นอนของชีวิตซึ่งเต็มไปด้วยความเสี่ยงภัยอันเป็นมูลเหตุของการทำประกันภัยรถยนต์

ปัจจัยด้านข้อมูล พบว่าผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 และประเภท 3 เลือกกรมธรรม์ที่มีความคุ้มครองที่เป็นมาตรฐานหรือดีกว่าบริษัทอื่นเมื่อเปรียบเทียบกัน รองลงมาคือ ค่าเบี้ยประกันภัยที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับความจำเป็น

ปัจจัยด้านการประเมินผลพบว่า ผู้ทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 3 ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยมีความสำคัญมาเป็นอันดับแรกก่อนตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ รองลงมาคือ การเปรียบเทียบความคุ้มค่าของค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายกับความคุ้มครองที่ได้รับ

ปัจจัยด้านบริษัทประกันภัยที่ศึกษาพบว่า ผู้ทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 3 ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์อย่างมาก รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเบี้ยประกันภัยที่จะต้องจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินก่อนการตัดสินใจซื้อดังกล่าวข้างต้น ส่วนทำเลที่ตั้งที่ติดต่อสะดวกของสำนักงานบริษัทประกันภัยมีความสำคัญมาเป็นลำดับสามสำหรับประกอบการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์

#### 5.14 ข้อเสนอแนะจากผู้ทำประกันภัยรถยนต์

ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ได้ให้ข้อเสนอแนะอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยดังต่อไปนี้

##### (1) ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์

ผู้ทำประกันภัยเห็นว่าอัตราค่าเบี้ยประกันภัยยังอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเห็นว่าควรลดค่าเบี้ยประกันภัยลงตามสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำ

##### (2) ความเห็นเกี่ยวกับตัวแทนของบริษัทประกันภัย

ผู้ทำประกันภัยเห็นว่า ความพร้อมของตัวแทนประกันภัยในเรื่องของการให้บริการรวมทั้งเงื่อนไขและรายละเอียดต่าง ๆ ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนถือเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้การบริการหลังการขายที่ดีก็ถือเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน

##### (3) ความจำเป็นในการทำประกันภัยรถยนต์ของคนไทย

ผู้ทำประกันภัยส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพการจราจร ในเมืองไทยที่มักเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งก่อให้เกิดความเสี่ยงภัยต่อสวัสดิภาพทางร่างกายและทรัพย์สินจึงจำเป็นต้องซื้อประกันภัยดังกล่าวโดยการโอนภาระความเสี่ยงดังกล่าวไปให้บริษัทประกันภัย และความคุ้มครองที่ได้รับนั้นก็มีความคุ้มค่ากับค่าเบี้ยประกันที่เสียไป

##### (4) ปัจจัยสำคัญในการทำประกันภัยรถยนต์

ผู้ทำประกันภัยรถยนต์เห็นว่า การบริการที่รวดเร็วทันใจเมื่อเกิดอุบัติเหตุมีความสำคัญเท่าเทียมกับความเหมาะสมของอัตราค่าเบี้ยประกันภัย นอกจากนี้การจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว และภาพพจน์ชื่อเสียงของบริษัทประกันภัยก็มีผลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจทำประกันภัยกับบริษัทนั้น ๆ เช่นกัน

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยภาพรวมทำให้ทราบว่า ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ส่วนใหญ่มาจากครอบครัวที่เป็นชนชั้นกลางระดับกลางถึงชนชั้นกลางระดับสูง ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยส่วนบุคคลที่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในด้านค่าเบี้ยประกันภัย และยังมีรายได้เหลือสำหรับการผ่อนชำระในส่วนอื่น ๆ เช่น บ้านและที่ดินได้ กลุ่มชนชั้นกลางดังกล่าวมีทั้งที่เป็นคนหนุ่มสาวรุ่นใหม่ที่ยังมีสถานภาพเป็น โสดและส่วนใหญ่ยังไม่แยกตนเองออกจากบ้านเพื่อสร้างครอบครัวเดี่ยวยังคงอยู่อาศัยกับบิดามารดา ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งคือผู้ที่มีสถานภาพเป็นหัวหน้าครอบครัว นอกจากนี้กลุ่มคนเหล่านี้ยังมีระดับการศึกษาที่สูงคือตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลดังกล่าวทำให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้มีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ถูก

ต้องเกี่ยวกับการประกันภัยเป็นอย่างดี รวมทั้งตระหนักถึงความจำเป็นและข้อดีของการทำประกันภัยรถยนต์ กลุ่มคนเหล่านี้จึงถือเป็นตลาดเป้าหมายที่สำคัญของบริษัทประกันภัยที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง บริษัทควรให้ความสำคัญกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลเหล่านี้ต้องการเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ อาทิเช่น ค่าเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับความคุ้มครองที่ได้รับ การบริการหลังการขายที่ดี คุณภาพและความพร้อมในการให้บริการของพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทฯ เป็นต้น

จากลักษณะดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างจะพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานจากแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงของ Friedman and Savage ที่ระบุว่ากลุ่มคนที่มีรายได้น้อยและกลุ่มคนที่มีรายได้สูงจะไม่ขึ้นชอบความเสี่ยงภัยและพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงภัยทุกประเภท โดยกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำจะพยายามหาหลักประกันให้กับชีวิต โดยยอมเสียค่าใช้จ่ายสำหรับความเสี่ยงภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต และแสวงหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อมารับความเสี่ยงภัยแทน อาทิเช่น การทำประกันภัย ซึ่งเขาได้เลือกการประกันภัยที่ได้ให้ความคุ้มครองครอบคลุมกำลังทรัพย์ที่จะจัดซื้อได้ เช่นการเลือกการประกันภัยภาคสมัครใจ ประเภท 3 ส่วนกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูง จะมีกำลังทรัพย์มากพอที่จะซื้อหลักประกันให้กับชีวิตของตนเองอยู่แล้ว ซึ่งเขาสามารถเลือกซื้อการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองมากกว่าประเภท 3 ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการยกระดับฐานะของตนเองเพื่อให้เข้าไปสู่ระดับสูงในอนาคต จึงมีการใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าที่ดีและมีราคาสูง โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภค และกลุ่มนี้ก็พร้อมที่จะรับความเสี่ยงภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต อย่างไรก็ตามกลุ่มนี้ก็มีพฤติกรรมในการเลือกซื้อประกันภัยอยู่เป็นจำนวนมากเช่นกัน สาเหตุเนื่องมาจากการมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนจากสื่อต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันภัย ซึ่งสามารถนำมาประกอบการตัดสินใจเลือกประเภททำประกันภัยที่เหมาะสมสำหรับผู้มีรายได้กลุ่มนี้ เพื่อเป็นตลาดเป้าหมายต่อไป