

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ทำประกันภัยภาคสมัครใจ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้บริโภค และ3.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ จำนวน 200 ราย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ จำนวน 200 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 3 มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีสถานภาพ สถานภาพโสด อันดับที่สอง คือสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอันดับหนึ่ง คือ ระดับปริญญาตรี อันดับสอง คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพ อันดับหนึ่ง คือ อาชีพรับจ้าง อันดับสอง คือ อาชีพอื่น ๆ เช่น พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อันดับหนึ่ง คือ 10,000-20,000 บาท อันดับสอง คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ พบว่า มีค่าเบี้ยระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีทุนประกัน 100,001-300,000 บาท เคยทำประกันภัยภาคสมัครใจมาแล้ว 1 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เห็นว่าชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย มีผลมีผลในการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ มีเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจทำประกันภัย คือ การได้รับความคุ้มครองกรณีเกิดอุบัติเหตุ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ความสัมพันธ์ระหว่างทุนประกันกับข้อมูลด้านบุคคล เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ทุนประกัน อันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท อันดับสอง 300,001-600,000 บาท เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ทุนประกันอันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท อันดับสอง คือ 300,001-600,000 บาท ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีทุนประกันมากกว่า 600,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีทุนประกันน้อยกว่า 100,000 บาท เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุนประกัน อันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท ยกเว้น

กลุ่มอาชีพค้าขาย มีทุนประกัน น้อยกว่า 100,000 บาท อันดับสอง คือ 300,001-600,000 บาท เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ทุนประกัน อันดับหนึ่ง คือ 100,001-300,000 บาท อันดับสอง คือ 300,001-600,000 บาท ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท และ รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีทุนประกันน้อยกว่า 100,000 บาท

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 พบว่าอายุ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับทุนประกัน ยกเว้น เพศกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความแตกต่างในการเลือกทุนประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ความสัมพันธ์ระหว่างค่าเบี้ยประกัน กับข้อมูลด้านบุคคล เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท อันดับสองคือ น้อยกว่า 10,000 บาท สำหรับเพศชาย และ 10,001-15,000 บาท สำหรับเพศหญิง เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท อันดับสองคือ น้อยกว่า 10,000 บาท เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท ยกเว้น อาชีพค้าขายมีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท และ อาชีพรับราชการ มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท อันดับสอง คือ มีค่าเบี้ยประกัน 10,001-15,000 บาท เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ค่าเบี้ยประกัน อันดับหนึ่ง คือ 15,001-20,000 บาท อันดับสองคือ ค่าเบี้ยประกันที่ 10,001-15,000 บาท

เมื่อทดสอบค่า Chi-Square โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significant) 0.05 พบว่าอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับทุนประกัน ยกเว้น เพศไม่มีความแตกต่างในการเลือกทุนประกัน ในการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันมากที่สุด ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท และ กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันมากกว่า 20,000 บาท นั้นเห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการ สำคัญมากที่สุด

ปัจจัยด้านสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความมั่นคงของบริษัทที่รับประกันภัย อันดับสอง คือ สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ และ สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากรที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ อันดับหนึ่ง คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายที่ประทับใจของ พนักงาน อันดับสอง คือ การบริการหลังการขายที่ประทับใจ

ของ พนักงาน ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาทให้ความสำคัญกับความ สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกันที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ การระบุนุทน ประกัน ของการจ่ายเงินประกันภัยชีวิต โดยยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกัน 15,001-20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับ เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ อันดับสอง คือ เบี้ยประกันไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับทุนประกันที่จะได้รับ ยกเว้น กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ย ประกัน 15,001-20,000 บาทนั้นเห็นว่า มีการระบุนุทนประกัน ของการจ่ายเงินประกันภัยชีวิต

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ อันดับหนึ่ง คือ การจ่ายเงิน ทดแทนสินไหมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับการมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ย ประกัน มากกว่า 20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับการมีการให้บริการความช่วยเหลือด้านการ รักษา กรณีเกิดเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมงเป็น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอันดับหนึ่ง คือ มีการแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเบี้ย ประกันน้อยกว่า 10,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับการมี การโฆษณาทาง โทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ อันดับสอง คือ การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ ส่วนกลุ่ม ตัวอย่างที่มีค่าเบี้ยประกันน้อยกว่า 10,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาทนั้นให้ความสำคัญกับ มี การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่งตรงถึงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยกับการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้ทำประกันภัยยินดีจ่ายค่าเบี้ยประกันในอัตรา 10,001-15,000 บาท ซึ่งเป็น อัตราค่าเบี้ยประกันที่ไม่สูงเกินไป ถ้าหากอัตราค่าเบี้ยประกันสูงกว่านี้ผู้ทำประกันภัยอาจจะไม่ยินดี จ่าย แต่จะมีเพียงบางกลุ่มเท่านั้นที่ยินยอม ดังนั้นถ้าหาก ต้องการมุ่งเน้นให้กลุ่มลูกค้าทั้งหลายทำ ประกันภัย ควรกำหนดค่าเบี้ยประกันที่ไม่สูงเกินไป เพื่อจูงใจลูกค้าให้ทำประกันภัยรถยนต์ ภาค สมัครใจ

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจ พบว่า ปัจจัย ด้านอัตราค่าเบี้ยประกัน มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ภาคสมัครใจมาก รองลงมาเป็น ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งสองสิ่งนี้เป็นสิ่งที่บริษัทประกันภัยควรให้ความสำคัญอย่าง

มาก ทั้งนี้ในเรื่องของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการก็เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากผู้ทำประกันภัยรถยนต์ ส่วนใหญ่เมื่อเกิดเหตุก็ต้องมีความต้องการในเรื่องของความรวดเร็ว และแม่นยำ

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเลือกเพียง 200 ราย ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ทำประกันภัยทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากเวลาที่มีจำกัด การศึกษาในครั้งต่อไปหากมีเวลาในการศึกษานานกว่านี้ อาจจะมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาให้มากขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุม มากยิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านอื่นๆ เช่น แบบจำลองโลจิส เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์กับบริษัทประกันภัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในครั้งต่อไปได้
3. ข้อจำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่อง ไม่ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้วย