

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและความพึงพอใจที่ผู้ทำประกันภัยมีต่อบริษัท ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) ที่มาชำระภาษีรถยนต์ประจำปีที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่แห่งที่ 2 เลขที่ 192 หมู่ที่ 7 ถ.เชียงใหม่-ฮอด ต.แม่เหียะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลจำนวน 300 คน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจและความพึงพอใจที่ผู้ทำประกันภัยมีต่อบริษัท และได้ใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) เป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังต่อไปนี้

จากการสำรวจข้อมูลพบทั่วไปและข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 300 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) อย่างเดียว 206 ราย และเป็นผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (พ.ร.บ.) และภาคสมัครใจ (ประเภท 1-3) 94 ราย ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลพบว่าสาเหตุหลักที่ไม่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เพราะส่วนใหญ่เห็นว่าค่าเบี้ยประกันภัยภาคสมัครใจแพงเกินไป ส่วนสาเหตุหลักที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจด้วยเพราะส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นหลักประกันที่สามารถช่วยบรรเทาความเสียหายหรือความเดือดร้อนเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นจากการได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนจำนวน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเป็นผู้ที่อยู่ในสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป และมีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์ตั้งแต่ 0-10 ปี

ข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจ จำนวน 94 ราย ส่วนใหญ่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจโดยติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง เนื่องจากเห็นว่าบริษัทประกันภัยมีความมั่นคงเชื่อถือได้ ซึ่งมีจำนวนรถยนต์ทั้งหมด 1 คัน

โดยทำประกันภัยสำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถเก๋ง/4 ประตูจดทะเบียน) เป็นรถยนต์ยี่ห้อ TOYOTA โดยทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 มีค่าเบี้ยประกันภัยเฉลี่ย 13,950 บาทต่อปี และทำประกันภัยกับบริษัท วิริยะประกันภัย

การศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย พบว่า ด้านการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับ 1 ได้แก่ การให้บริการของพนักงานบริษัทประกันภัย ตัวแทน/บริษัทนายหน้าประกันภัย และเงื่อนไขความคุ้มครอง ส่วนความพึงพอใจในระดับมากอันดับ 2 ได้แก่ บริษัทประกันภัยคุณภาพของอู่ซ่อม อัตราค่าเบี้ยประกันภัย และนโยบายด้านการเงิน ส่วนด้านการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สินไหมทดแทน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า จากตัวแปรที่ทำการศึกษา 6 ตัวแปร มีตัวแปร 4 ตัวแปร ที่มีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถนำไปอธิบายผลได้ ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ขึ้นไป (EDU) รายได้ (INCOME) อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ (GOV) และประสบการณ์การขับขี่รถยนต์ (EXP)

ผลการวิเคราะห์หน่วยสุดท้าย (Marginal effects) พบว่า ประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีโอกาสความน่าจะเป็นสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ถ้าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ มีการศึกษาที่สูงขึ้น มีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้น และมีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์มากขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ถ้าประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจเพิ่มขึ้นมีแนวโน้มที่จะทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจลดลงอาจเป็นเพราะได้รับสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่ดีกว่าอาชีพอื่นๆ อยู่แล้ว

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยภาพรวมทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงสาเหตุแห่งความพึงพอใจและความคาดหวังที่จะได้รับจากบริษัทผู้รับประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถนำผลการศึกษานี้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการขยายงานด้านการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของบริษัทประกันภัย

1. จากการศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปและปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้น บริษัทประกันภัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปทำการตลาดให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ขึ้นไป เนื่องจากเมื่อกลุ่มลูกค้ามีการศึกษาที่สูงขึ้นก็จะทำประกันภัยมากขึ้น เพราะมีความรู้ความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการประกันภัยมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีการศึกษาน้อย เป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป เนื่องจากเมื่อกลุ่มลูกค้ามีรายได้เพิ่มขึ้นก็จะทำประกันภัยมากขึ้น ซึ่งเห็นว่าการประกันภัยเป็นสินค้าปกติเพราะมีความสามารถชำระค่าเบี้ยประกันภัยมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย และเป็นกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์น้อยกว่า 5 ปี เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้มีประสบการณ์การขับขี่รถยนต์น้อยจึงผู้ที่มีอายุน้อยด้วยและอยู่ในวัยเริ่มทำงานมีรายได้พอที่จะสามารถทำประกันภัยเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

2. ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย พบว่า ด้านการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับ 1 ได้แก่ การให้บริการของพนักงานบริษัทประกันภัย ตัวแทน/บริษัทนายหน้าประกันภัย และเงื่อนไขความคุ้มครอง ส่วนความพึงพอใจในระดับมากอันดับ 2 ได้แก่ บริษัทประกันภัย คุณภาพของอู่ซ่อม อัตราค่าเบี้ยประกันภัย และนโยบายด้านการเงิน ส่วนด้านการบริการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สินไหมทดแทน ดังนั้น บริษัทประกันภัยจะต้องพยายามทำให้ผู้ทำประกันภัยเกิดความประทับใจจากระดับปานกลางให้ถึงระดับดีที่สุด โดยเฉพาะด้านสินไหมทดแทนซึ่งบริษัทประกันภัยจะต้องพยายามเสริมสร้างให้มีฐานะการเงินที่เข้มแข็ง มั่นคง มีสภาพคล่องที่ดี เพื่อที่จะสามารถชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่เป็นภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย หรือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จะทำให้บริษัทประกันภัยเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาบริการที่มีให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจาก

การบริการนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการทำประกันภัยรถยนต์โดยเฉพาะบริการหลังการขาย (After Sale Services) ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภคมากที่สุด โดยเมื่อเกิดอุบัติเหตุให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งปฏิบัติงานด้วยความสุภาพทั้งต่อลูกค้าและคู่กรณี มีการจัดระดับลูกค้า เพื่อสะดวกต่อการจัดวิธีการดำเนินการเพื่อจูงใจลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้อง เช่น ลูกค้าระดับบนควรจูงใจโดยการให้บริการที่ประทับใจเพื่อเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัทและการทำประกันภัยรถยนต์ มีการติดตามผลหลังการขายอย่างใกล้ชิด ส่วนลูกค้าระดับปานกลางถึงระดับล่าง ใช้วิธีการให้ส่วนลดเป็นตัวเงินให้เห็นเด่นชัดควบคู่ไปกับการให้บริการและการติดตามผลหลังการขายอย่างใกล้ชิด เมื่อลูกค้าประสบอุบัติเหตุ มีการติดตามผลการซ่อมรถยนต์อย่างสม่ำเสมอ การติดต่อกับอู่ซ่อมรถยนต์ ควรมีการทำข้อตกลงกับอู่ถึงคุณภาพและมาตรฐานในการซ่อมรถยนต์ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจ และบริษัทควรมีการจัดระบบในการชำระหนี้ในการซ่อมรถยนต์ต่ออู่ที่ให้บริการให้เป็นมาตรฐาน เพื่อที่จะได้เกิดความเชื่อใจและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทประกันภัย

3. สำหรับผู้ที่ไม่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ จากการสำรวจข้อมูลพบว่าสาเหตุหลักที่ไม่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ เพราะส่วนใหญ่เห็นว่าค่าเบี้ยประกันภัยภาคสมัครใจแพงเกินไป ดังนั้นบริษัทประกันภัยควรมีการให้ปรับปรุงค่าเบี้ยประกันให้ถูกลงให้กับลูกค้ากลุ่มนี้และให้มีการให้ผ่อนชำระค่าเบี้ยได้ด้วย รวมไปถึงให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้เอาประกันภัย มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีความรู้เรื่องประกันภัยและเห็นความสำคัญของการทำประกันภัย นอกจากนี้บริษัทประกันภัยควรมีการสร้างภาพลักษณ์ให้กับตนเองเพื่อให้เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บริโภค ควรมีการจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เข้าร่วมกับโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการเมาไม่ขับ