

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) ประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ประเภท 1 ของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ทำประกันรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.3 มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 39.0 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.0 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 37.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.3 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 61.3 และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีระหว่าง 3 – 4 คน ร้อยละ 69.7

5.1.2 พฤติกรรมการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ซื้อประกันรถยนต์ชั้น 1 นั้น ใช้รถยนต์ที่มีประกันภัยชั้น 1 ยี่ห้อ TOYOTA มากที่สุด ร้อยละ 41.0 เป็นประเภทรถเก๋ง ร้อยละ 64.3 รถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 มีราคาระหว่าง 500,001 – 700,000 บาท ร้อยละ 41.7 อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 46.0 เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 42.0 บริษัทที่ใช้บริการประกันภัยชั้น 1 คือ บริษัทวิริยะประกันภัย ร้อยละ 53.3

การเลือกบริษัทรับประกันรถยนต์ชั้น 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะพิจารณาจากความมั่นคงของบริษัทรับประกันภัย ร้อยละ 47.3 เป็นลำดับแรก ช่องทางที่เคยเลือกทำประกันรถยนต์ ส่วนใหญ่จะทำกับบริษัทโดยตรง ร้อยละ 59.3 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์จากตัวแทนของบริษัทฯ ร้อยละ 62.7

5.1.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท

ด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท

เมื่อพิจารณารายประเด็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 ด้าน พบดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นในด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และมาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท

2. ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นในด้านราคา พบว่า เบี้ยประกันภัยเหมาะสม และเบี้ยประกันภัยมีราคาถูก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

สำหรับผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสีย

ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1
พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และสำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

ขณะที่ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยแก่ลูกค้า และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1
พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันรถยนต์ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย และได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี้ยประกันรถยนต์ และระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

นอกจากนี้ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

ขณะเดียวกัน การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก เท่ากัน รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

6. ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 10,001 - 15,000 บาท และราคาไม่เกิน 10,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นด้านบุคคล พบว่า พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี และ ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำ และความรู้ในการทำประกันรถยนต์เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 10,001 - 15,000 บาท และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าประกันรถยนต์ราคาไม่เกิน 10,000 บาท

ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้รวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าประกันรถยนต์ ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

6. ปัจจัยด้านกายภาพให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท

เมื่อพิจารณารายประเด็น ด้านกายภาพ พบว่า บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

ขณะเดียวกันสำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ และสำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท

5.1.4 ประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 อยู่ในระดับมาก โดยทั้ง 5 เกณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่ง 3 ลำดับแรก เกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 คือ ลักษณะการใช้งาน รองลงมาคือ ราคาประกัน และอายุรถยนต์

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 20% ในส่วนลดปีที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ว่า ส่วนลดปีที่ 1 ได้ 20% คือ ในระยะเวลา 1 ปีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 87.3 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 12.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เห็นว่าไม่เหมาะสมส่วนลด ควรลดเฉลี่ย 32.2%

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 30% ในส่วนลดปีที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส่วนลดปีที่ 2 ได้ 30 % คือ ในระยะเวลา 2 ปีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 88.7 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 9.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าไม่เหมาะสมนั้น ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีส่วนลดเฉลี่ย 42.4%

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 40% ในส่วนลดปีที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส่วนลดปีที่ 3 ได้ 40 % คือ ในระยะเวลา 3 ปีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 93.3 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 6.7 โดยกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่เหมาะสมนั้น ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีส่วนลดเฉลี่ย 49.5%

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 50% ในส่วนลดปีที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส่วนลดปีที่ 4 ได้ 50% คือ ในระยะเวลา 4 ปีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 98.0 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 2.0 โดยในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่เหมาะสมส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีส่วนลดเฉลี่ย 62.5%

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดี จะหายไป 20% ต่อปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดีจะหายไป 20% ต่อปี มีความเหมาะสม ร้อยละ 91.7 และเห็นว่า ไม่มีความเหมาะสม ร้อยละ 8.3 โดยกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่เหมาะสมส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีส่วนลดเฉลี่ย 9.6%

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จุดเด่นที่พบคือ มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจากกรมธรรม์ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ต้องกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ ในการคุ้มครองความเสียหายต่อตัวรถยนต์ของลูกค้า และควรมีนโยบายเพิ่มจำนวนรถยนต์ที่ใช้ ระหว่างซ่อมให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายสำหรับการคมนาคมในชีวิตประจำวันต่อไป
2. ด้านราคา จุดเด่นที่พบคือ เบี้ยประกันภัยเหมาะสม ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ควรยึดหลักกลยุทธ์ด้านราคานี้ต่อไป แต่ควรมีนโยบายในการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ เพื่อเป็นการดึงดูดใจลูกค้าให้ตัดสินใจเลือกทำประกันรถยนต์ ภาคสมัครใจได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จุดเด่นที่พบคือ สำนักงานตัวแทนหรือสาขาครอบคลุมทุกจังหวัด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ควรมีนโยบายในการเพิ่มจำนวนสาขาการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า เช่น เปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า เพื่อง่ายและสะดวกต่อการมาใช้บริการของลูกค้า เป็นต้น
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จุดเด่นที่พบคือ การได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ตนเองไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ควรกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าในกรณีที่ตนเองไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ เช่น มีการให้ของสัมมนาคุณ ของที่ระลึก บัตรส่วนลดสินค้า บัตรส่วนลดที่พัก เพื่อเป็นการส่งเสริมการขาย และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท อีกทั้งเป็นการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการต่อเนื่องกับบริษัทต่อไป
5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จุดเด่นที่พบคือ การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ควรให้ความสำคัญในการฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัทมีความพร้อมในการให้บริการ กระตือรือร้นในการให้บริการ ตลอดจนเพิ่มอัตรากำลังพนักงานให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าในพื้นที่ต่างๆ ตลอดจนเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการที่รวดเร็วของบริษัท
6. ปัจจัยด้านบุคคล จุดเด่นที่พบคือ ในกรณีที่ตนเองประสบปัญหาพนักงานของบริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาให้ตนเองได้รวดเร็ว ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ควรให้ความสำคัญในการฝึกอบรมให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญ มีทักษะ และมีความรู้ความเข้าใจในงาน

ให้บริการประกันรถยนต์แก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานได้ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

7. ปัจจัยด้านกายภาพ จุดเด่นที่พบคือ บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาชื่อเสียงของบริษัทเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าอย่างทั่วถึง เช่น การทำกิจกรรม CRS (กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม) อาทิ การมอบทุนการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนยากจน การปลูกป่า การช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นต้น

5.1.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการเลือกใช้ประกันรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประกันรถยนต์ประเภท 1 และประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ประเภท 1 ของประชาชนหรือผู้บริโภคเท่านั้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการซื้อประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภค
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำมากำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจประกันรถยนต์ต่อไป