

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำประกันภัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัย และความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ทำประกันภัยของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมการทำประกันภัยและความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ และใช้การประมาณที่เหมาะสมคือการประมาณการด้วยวิธีอordered logit (Ordered logit) เครื่องมือในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังต่อไปนี้

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 ราย โดยในแต่ละกลุ่มใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจในประเภทที่ 1 ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 2 และผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภทที่ 3 เลือกเก็บประเภทละ 100 ราย ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจนั้นมีสัดส่วนในการทำประกันภัยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท/เดือน

ข้อมูลการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ทำประกันภัยแต่ละประเภท ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจจะเลือกทำประกันภัยโดยติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง เนื่องจากเห็นว่าบริษัทประกันภัยมีความมั่นคง

เชื่อถือได้ และผู้ทำประกันภัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ของการทำประกันภัย เช่น การจ่ายชำระค่าเบี้ยประกัน ความคุ้มครองในการทำประกันภัย ฯลฯ โดยทำประกันภัยสำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน เป็นรถยนต์ยี่ห้อญี่ปุ่น โดยการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและประเภท 3 มีค่าเบี้ยประกันภัยเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทต่อปี การทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 และ 2 มีค่าเบี้ยประกันภัยเฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อปี และเลือกทำประกันภัยกับบริษัท วิริยะประกันภัย

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของกรมธรรม์และบริการของบริษัทประกันภัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ พบว่า ผู้ที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการของบริษัทประกันภัย เช่น การมีเครือข่ายที่ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พนักงานมีประสบการณ์และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนครบถ้วน สูงกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ในขณะที่ผู้ทำประกันภัยทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย การทำประกันภัยมีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน และความตรงต่อเวลาในการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน มีความสำคัญในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยผลรวมค่าเฉลี่ยโดยรวมของทุก ๆ ปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ จากตัวแปรที่ทำการศึกษา 10 ตัวแปร จากแบบจำลองที่ออเดอร์โลจิท (Ordered Logit) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยรถยนต์ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน เพศ อายุ สมรส อายุของรถยนต์ ผู้ผลิตรถยนต์ ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย พบว่าตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถนำไปอธิบายผลได้ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ พนักงานเอกชน อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพการสมรส อายุของรถยนต์ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย

ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการบริการและรายละเอียดในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย พบว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับนั้นและภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นมีระดับความพึงพอใจในด้านด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท การมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทเป็นอย่างดีในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าความพึงพอใจ

ของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับที่อยู่ในระดับมาก ในด้านราคาระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของบริษัทที่มีความคุ้มค่ากับความคุ้มครองที่ได้รับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางเมื่อมาติดต่อบริษัท และด้านการส่งเสริมการตลาดระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการเสริมต่อทะเบียนรถยนต์ฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาในครั้งนี้โดยภาพรวมทำให้ทราบเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงสาเหตุแห่งความพึงพอใจและความคาดหวังที่จะได้รับจากบริษัทผู้รับประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถนำผลการศึกษานี้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการขยายงานด้านการประกันภัยรถยนต์ อีกทั้งทราบเกี่ยวกับโอกาสในการทำประกันภัยของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ทั้งในภาคบังคับและภาคสมัครใจเพื่อนำเสนอทางเลือกในการทำประกันภัยที่เหมาะสมแก่กลุ่มผู้ทำประกันภัย

1. จากการศึกษาพฤติกรรมการขับขี่และการทำประกันภัยรถยนต์ของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นว่าจากแหล่งข้อมูลที่รับข้อมูลในการทำประกันภัยนั้น ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับนั้นได้รับข้อมูลการทำประกันจากผู้ที่เคยทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัย ข้อมูลจากสื่อวิทยุโทรทัศน์ และเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันภัย บริษัทประกันภัยจึงควรทำการตลาดจากช่องทางดังกล่าว มีการประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดถึงความคุ้มครองของการทำประกันภัยในแต่ละประเภทที่ชัดเจน ไม่ควรให้ความสำคัญกับการทำการตลาดทางอินเตอร์เน็ตมากเกินไป เนื่องจากกลุ่มผู้ทำประกันภัยภาคบังคับนิยมเลือกทำประกันภัยจากช่องทางอื่น ๆ มากกว่า นอกจากนี้ในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 บริษัทประกันภัยควรเน้นทำการตลาดผ่านช่องทางสื่อวิทยุโทรทัศน์ ในส่วนของกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 บริษัทประกันภัยควรเน้นเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยและให้รายละเอียดความคุ้มครองที่ถูกต้องอย่างชัดเจนในช่องทางเอกสารแนะนำรายละเอียดต่าง ๆ ของบริษัท และในกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 นั้นบริษัทประกันภัยควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรที่ดีของบริษัท มีการอบรมและฝึกฝนพนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันภัยให้มีความพร้อมต่อการให้ข้อมูลที่มีความชัดเจนถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ

2. ผลการศึกษาถึงระดับความมีอิทธิพลของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย พบว่า อัตราค่าเบี้ยประกันภัย ความคุ้มค่าในการทำประกันภัย การได้รับความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน ความตรงต่อเวลาในการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทน และการให้บริการของบริษัทประกันภัย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันภัยเป็นอย่างมาก ดังนั้น บริษัทประกันภัยควรมีอัตราค่าเบี้ยประกันภัยนั้นก็ควรจะอยู่ในระดับที่เหมาะสมตามความคุ้มครองของสัญญาประกันภัย ราคาการทำประกันภัยควรมีความเหมาะสมและเป็นธรรม ควรมีการแนะนำให้กับกลุ่มลูกค้าเกี่ยวกับรายละเอียดความคุ้มครองในการเลือกทำประกันภัยแต่ละประเภท มีพนักงานฝ่ายตรวจสอบมาให้ถึงที่เกิดเหตุในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้รวดเร็วต่อการเคลม และจ่ายค่าสินไหมชดเชยแก่ลูกค้าตามสัญญาประกันภัยอย่างครบถ้วนและตรงตามกำหนดเวลา มีบริการช่วยเหลือหากเกิดอุบัติเหตุหรือรุดเสียวระหว่างการเดินทาง เช่น โทรปรึกษาศูนย์ของบริษัทประกันภัยเพื่อให้โทรติดต่อกับอู่หรือช่างที่อยู่ใกล้เคียงบริเวณนั้น ดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งสะดวกต่อการติดต่อเวลามีปัญหา และมีการตีราคาอย่างยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย

3. ผลการศึกษาจากแบบจำลองทื่ออเดอร์โลจิท (Ordered Logit) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถนำไปอธิบายผลได้ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ พนักงานเอกชน อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพการสมรส อายุของรถยนต์ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ทำประกันภัย บริษัทประกันภัยควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการตลาดโดยมุ่งเป้าหมายไปที่กลุ่มผู้ทำประกันภัยที่มีสถานภาพโสดและเป็นกลุ่มพนักงานเอกชน และควรจัดโปรโมชั่นการส่งเสริมทางการตลาดในกลุ่มผู้จำหน่ายรถยนต์ใหม่ เนื่องจากผู้ที่ซื้อรถยนต์ใหม่นั้นจะเป็นผู้ที่มีแนวโน้มในการเลือกทำประกันภัยมากกว่า รวมถึงในกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูง เพราะมีความคุ้นเคยกับการจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยในอัตราที่สูง อีกทั้งเห็นถึงความสำคัญและคุณประโยชน์ของการทำประกันภัยได้มากกว่า

4. ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการบริการและรายละเอียดในด้านต่างๆ ของบริษัทประกันภัย พบว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับนั้นและภาคสมัครใจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ โดยกลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นมีระดับความพึงพอใจในด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท การมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ด้านราคา ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของบริษัทที่มีความคุ้มค่ากับความคุ้มครองที่ได้รับ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางเมื่อมาติดต่อบริษัท และด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการเสริมต่อทะเบียนรถยนต์ฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจนั้นมีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการของบริษัทประกันภัยค่อนข้างสูงกว่ากลุ่มผู้ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ดังนั้นบริษัทประกันภัยควรให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะเกิดอุบัติเหตุให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปให้ถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการและให้ข้อมูลพร้อมทั้งปฏิบัติงานด้วยความสุภาพทั้งต่อลูกค้าและคู่กรณี พร้อมทั้งเสริมสร้างให้ตนเองมีฐานะทางการเงินที่เข้มแข็ง มั่นคง มีสภาพคล่องที่ดี เพื่อที่จะสามารถชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่เป็นภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายซึ่งเป็นผู้มีสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง รวมถึงการพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการบริการนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกทำประกันภัยรถยนต์