

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างการศึกษารั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา นำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1
- 4.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1
- 4.4 ผลการศึกษาประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านบุคลลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 4.1

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.3 และเพศหญิง ร้อยละ 46.7

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 31.3 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 21.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.3 อายุต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือ อายุ 21 ปี อายุสูงสุด 56 ปี และอายุเฉลี่ย 36.3 ปี ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 40.0 หย่าร้าง ร้อยละ 3.7 และหม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต) ร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ข้าราชการ ร้อยละ 19.7 เจ้าของกิจการ ร้อยละ 17.7 อาชีพอิสระ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.7 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.0 และเกษตรกร ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.0 อาชีวศึกษา/อนุปริญญา ร้อยละ 11.7 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 7.3 ประถมศึกษา ร้อยละ 1.3 และมีธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 60,000 บาท ร้อยละ 24.0 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 9.0 และมีรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ทั้งนี้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุด คือ 7,000 บาท สูงสุด คือ 200,000 บาท และเฉลี่ย 30,431.93 บาท

จำนวนสมาชิกในครอบครัวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 3 – 4 คน ร้อยละ 69.7 รองลงมาคือ มีสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 1 – 2 คน ร้อยละ 15.3 มีสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 5 – 6 คน ร้อยละ 13.7 และมีสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป ร้อยละ 1.3 ทั้งนี้จำนวนสมาชิกในครอบครัวต่ำสุดเท่ากับ 1 คน สูงสุด เท่ากับ 7 คน และเฉลี่ย 3 คน ดังแสดงในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
เพศ		
ชาย	160	53.3
หญิง	140	46.7
รวม	300	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	117	39.0
31 – 40 ปี	94	31.3
41 – 50 ปี	64	21.3
51 ปีขึ้นไป	25	8.3
อายุต่ำสุด 21 ปี สูงสุด 56 ปี อายุเฉลี่ย 36.3 ปี		
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละของกลุ่ม อย่างตัว
สถานภาพ		
โสด	120	40.0
สมรส	162	54.0
หย่าร้าง	11	3.7
หม้าย	7	2.3
รวม	300	100.0
อาชีพ		
เจ้าของกิจการ	53	17.7
ข้าราชการ	59	19.7
พนักงานบริษัท	111	37.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	10.0
เกษตรกร	6	2.0
อาชีพอิสระ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	41	13.7
รวม	300	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4	1.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	1.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	7.3
อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	35	11.7
ปริญญาตรี	199	66.3
สูงกว่าปริญญาตรี	36	12.0
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละของกลุ่ม ตัวอย่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	27	9.0
10,001 – 30,000 บาท	184	61.3
30,001 – 60,000 บาท	72	24.0
60,001 บาทขึ้นไป	17	5.7
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุด 7,000 บาท สูงสุด 200,000 บาท และเฉลี่ย 30,431.93 บาท		
รวม	300	100.0
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 – 2 คน	46	15.3
3 – 4 คน	209	69.7
5 – 6 คน	41	13.7
7 คนขึ้นไป	4	1.3
จำนวนสมาชิกในครอบครัวต่ำสุด 1 คน สูงสุด 7 คน และเฉลี่ย 3 คน		
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ประกอบด้วย ยี่ห้อรถที่มีประกันรถยนต์ชั้น 1 ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคารถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 อายุของรถยนต์ ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 บริษัทที่ใช้บริการประกันภัยชั้น 1 การเลือกบริษัทรับประกันรถยนต์ ช่องทางที่เลือกทำประกันรถยนต์ และการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ในตาราง 4.2 – 4.10 ดังนี้

4.2.1 ยี่ห้อรถยนต์ที่มีประกันรถยนต์ชั้น 1

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้รถยนต์ที่มีประกันรถยนต์ชั้น 1 ยี่ห้อ TOYOTA มากที่สุดร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ ยี่ห้อ HONDA ร้อยละ 26.7 ยี่ห้ออื่นๆ ได้แก่ ISUZU NISSAN ร้อยละ 11.7 ยี่ห้อ MAZZDA ร้อยละ 6.0 ยี่ห้อ MISUBISHI ร้อยละ 5.3 ยี่ห้อ BENZ ร้อยละ 3.7 ยี่ห้อ FORD ร้อยละ 2.7 ยี่ห้อ BMW ร้อยละ 2.0 และยี่ห้อ VOLVO ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ยี่ห้อรถยนต์ที่มีประกันรถยนต์ชั้น 1

ยี่ห้อรถยนต์ที่มีประกันรถยนต์ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
TOYOTA	123	41.0
HONDA	80	26.7
MISUBISHI	16	5.3
MAZZDA	18	6.0
BENZ	11	3.7
BMW	6	2.0
FORD	8	2.7
VOLVO	3	1.0
อื่นๆ ได้แก่ ISUZU NISSAN	35	11.7
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2 ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ประเภทรถเก๋ง ร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ รถกระบะ ร้อยละ 32.5 และรถตู้ ร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1

ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	193	64.3
รถกระบะ	97	32.4
รถตู้	10	3.3
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.3 ราคาของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 500,001 – 700,000 บาท ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ ราคาของรถยนต์ไม่เกิน 500,000 บาท ร้อยละ 32.7 ราคาของรถยนต์ระหว่าง 700,001 – 900,000 บาท ร้อยละ 19.0 และราคาของรถยนต์ 900,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ราคาของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1

ราคาของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500,000 บาท	98	32.7
500,001 – 700,000 บาท	125	41.7
700,001 – 900,000 บาท	57	19.0
900,001 บาทขึ้นไป	20	6.6
รวม	300	100.0
ราคาของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ต่ำสุด 350,000 บาท สูงสุด 4,000,000 บาท ราคาเฉลี่ย 642,305.8 บาท		

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.4 อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อายุของรถยนต์ระหว่าง 1 – 3 ปี ร้อยละ 40.0 และอายุของรถยนต์ระหว่าง 7 – 9 ปี ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ ทั้งนี้อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ต่ำสุดคือ 1 ปี สูงสุด 9 ปี และเฉลี่ย 4 ปี ดังแสดงในตาราง 4.5

ตาราง 4.5 อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1

อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	120	40.0
4 – 6 ปี	138	46.0
7 – 9 ปี	42	14.0
รวม	300	100.0
อายุของรถยนต์ที่ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 9 ปี เฉลี่ย 4 ปี		

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.5 ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ระหว่าง 15,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 37.3 และเสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 20.7 ทั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ต่ำสุดอยู่ที่ 7,000 บาท สูงสุด 30,000 บาท และเฉลี่ย 14,753 บาท ดังแสดงในตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1

ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	62	20.7
10,001 – 15,000 บาท	126	42.0
15,001 บาท ขึ้นไป	112	37.3
รวม	300	100.0
ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ต่ำสุด 7,000 บาท สูงสุด 30,000 บาท เฉลี่ย 14,753 บาท		

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.6 บริษัทที่ใช้บริการประกันภัยชั้น 1

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ทำประกันรถยนต์ชั้น 1 กับบริษัทวิริยะประกันภัย ร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ กรุงเทพประกันภัย ร้อยละ 14.3 อื่นๆ ได้แก่ ทิพยประกันภัย, สามัคคีประกันภัย, สินทรัพย์ประกันภัย, เทเวศร์ประกันภัย, ธนาकारไทยพาณิชย์, ธนาकारธนชาติ, ศรีอยุธยาประกันภัย ร้อยละ 13.00 สิ้นมั่นคงประกันภัย ร้อยละ 9.7 แอลเอ็มจีประกันภัย ร้อยละ 7.7 และประกันคุ้มภัย ร้อยละ 2.0 ดังแสดงในตาราง 4.7

ตาราง 4.7 บริษัทที่ใช้บริการประกันภัยชั้น 1

บริษัทที่ใช้บริการประกันภัยชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
วิริยะประกันภัย	160	53.3
สิ้นมั่นคงประกันภัย	29	9.7
แอลเอ็มจีประกันภัย	23	7.7
ประกันคุ้มภัย	6	2.0
กรุงเทพประกันภัย	43	14.3
อื่นๆ ได้แก่ ทิพยประกันภัย, สามัคคีประกันภัย, สินทรัพย์ประกันภัย, เทเวศร์ประกันภัย, ธนาकारไทยพาณิชย์, ธนาकारธนชาติ	39	13.0
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.6 สาเหตุเลือกบริษัทประกันรถยนต์ ชั้น 1

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสาเหตุที่เลือกบริษัทประกันรถยนต์ ชั้น 1 โดยพิจารณาจากความมั่นคงของบริษัทรับประกันภัย ร้อยละ 47.3 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ได้รับการชักชวนจากตัวแทน/จากผู้ขาย ร้อยละ 43.0 เบี้ยประกันต่ำคุ้มกับความคุ้มครอง ร้อยละ 29.3 จากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง ร้อยละ 24.0 จากคำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ร้อยละ 13.3 จากบริการหลังการขาย ร้อยละ 27.0 และพิจารณาจากสภาพแวดล้อมของตนเอง ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.8

ตาราง 4.8 สาเหตุที่เลือกบริษัทรับประกันรถยนต์ ชั้น 1

สาเหตุที่เลือกบริษัทรับประกันรถยนต์ชั้น 1	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากตัวแทน/จากผู้ขาย	129	43.0
จากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง	72	24.0
เบี้ยประกันต่ำคุ้มกับความคุ้มครอง	88	29.3
จากสภาพแวดล้อมของตนเอง	24	8.0
ความมั่นคงของบริษัทรับประกันภัย	142	47.3
จากคำบอกเล่าแบบปากต่อปาก	40	13.3
จากบริการหลังการขาย	81	27.0

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.7 ช่องทางที่เลือกทำประกันรถยนต์

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่องทางที่เคยเลือกทำประกันรถยนต์ โดยการทำกับบริษัทโดยตรง ร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ ทำผ่านตัวแทนของบริษัทฯ ร้อยละ 37.0 ทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย ร้อยละ 14.7 และอื่นๆ ได้แก่ ทำผ่านศูนย์จำหน่ายรถยนต์ และทำผ่านบริษัทตรวจสอบสภาพรถยนต์ ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.9

ตาราง 4.9 ช่องทางที่เคยเลือกทำประกันรถยนต์

ช่องทางที่เคยเลือกทำประกันรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ทำกับบริษัทโดยตรง	178	59.3
ทำผ่านตัวแทนของบริษัทฯ	111	37.0
ทำผ่านบริษัทนายหน้าประกันภัย	44	14.7
อื่นๆ ได้แก่ ทำผ่านศูนย์จำหน่ายรถยนต์ และทำผ่านบริษัทตรวจสอบสภาพรถยนต์	4	1.3

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.8 แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์

จากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์จากตัวแทนของบริษัทฯ ร้อยละ 62.7 รองลงมาคือ จากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 28.7บริษัทนายหน้าประกันภัย ร้อยละ 24.3 คำแนะนำของเพื่อน/บุคคลที่รู้จัก/ญาติ ร้อยละ 35.7 หนังสือและวารสารต่างๆ ร้อยละ 9.3 และอื่นๆ ได้แก่ โฆษณาในทีวี โฆษณาจากวิทยุ ศูนย์จำหน่ายรถยนต์ ร้อยละ 2.3 ตามลำดับดังแสดงในตาราง 4.10

ตาราง 4.10 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันรถยนต์

แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทนของบริษัทฯ	188	62.7
บริษัทนายหน้าประกันภัย	73	24.3
คำแนะนำของเพื่อน / บุคคลที่รู้จัก / ญาติ	107	35.7
หนังสือและวารสารต่างๆ	28	9.3
จากอินเทอร์เน็ต	86	28.7
อื่นๆ ได้แก่ โฆษณาในทีวี โฆษณาจากวิทยุ ศูนย์จำหน่ายรถยนต์	7	2.3

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกายภาพ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.5.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษา 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

บริการเดือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อครบกำหนด และความคุ้มครองที่หลากหลายของกรมธรรม์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท (ดังแสดงในตารางที่ 4.11)

ตาราง 4.11 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.52
ด้านผลิตภัณฑ์	ลำดับ	2	3	1	
1. ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของ บริษัทประกันภัย	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.71	3.77	
	ลำดับ	3	2	1	
2. มาตรฐานความคุ้มครองที่ได้รับจาก กรมธรรม์	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.71	3.80	
	ลำดับ	3	2	1	
3. บริการเตือนต่ออายุกรมธรรม์เมื่อ ครบกำหนด	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.23	3.54	
	ลำดับ	2	3	1	
4. ความคุ้มครองที่หลากหลายของ กรมธรรม์	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.43	3.75	
	ลำดับ	2	3	1	

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.2 ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา ระหว่าง 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

สำหรับฟ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท (ดังแสดงในตารางที่ 4.12)

ตาราง 4.12 ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยด้านราคา		ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1		
		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
ภาพรวม ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.48	3.63
	ลำดับ	2	3	1
เบี้ยประกันภัยเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	3.74	3.72	3.87
	ลำดับ	2	3	1
เบี้ยประกันภัยราคาถูก	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.44	3.51
	ลำดับ	2	3	1
ผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้	ค่าเฉลี่ย	3.52	3.27	3.51
	ลำดับ	1	3	2

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษา 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 และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท (ดังแสดงในตารางที่ 4.13)

ตาราง 4.13 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย		ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	ไม่เกิน	10,001	15,001
			10,000	- 15,000	บาท ขึ้นไป
ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	3.71	3.58	3.69	
	ลำดับ	1	3	2	
สำนักงานตัวแทนหรือสาขา ครอบคลุมทุกจังหวัด	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.71	3.73	
	ลำดับ	1	3	3	
สำนักงานติดต่อได้สะดวก ตั้งอยู่ใกล้ แหล่งชุมชน	ค่าเฉลี่ย	3.82	3.65	3.70	
	ลำดับ	1	3	2	
สำนักงานเปิดให้บริการทุกวัน	ค่าเฉลี่ย	3.69	3.62	3.68	
	ลำดับ	1	3	2	
ตัวแทนของบริษัทฯ มาพบและ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำ ประกันภัยแก่ท่าน	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.40	3.62	
	ลำดับ	2	3	1	
ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลทาง โทรศัพท์ที่ได้สะดวก	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.54	3.71	
	ลำดับ	2	3	1	

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 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 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท (ดังแสดงในตารางที่ 4.14)

ตาราง 4.14 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน	10,001	15,001
			10,000	- 15,000	บาท
			บาท	บาท	ขึ้นไป
ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.49	3.65	
	ลำดับ	2	3	1	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจทำประกันรถยนต์	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.44	3.57	
	ลำดับ	2	3	1	
มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย	ค่าเฉลี่ย	3.55	3.51	3.62	
	ลำดับ	2	3	1	
ได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ท่านไม่ประสบอุบัติเหตุใดๆ	ค่าเฉลี่ย	3.55	3.52	3.78	
	ลำดับ	2	3	1	

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.5 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี่ยงรถยนต์ และระยะเวลาในการส่งมอบกรรมสิทธิ์รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

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

ขณะเดียวกัน การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก เท่ากัน รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท (ดังแสดงในตารางที่ 4.15)

ตาราง 4.15 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ		ค่าเบี่ยงเบนรถยนต์ชั้น 1	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		ค่าเฉลี่ย			
ภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	3.71	3.49	3.73	
	ลำดับ	2	3	1	
ความรวดเร็วในการตรวจสอบเบี่ยงเบนรถยนต์	ค่าเฉลี่ย	3.61	3.56	3.65	
	ลำดับ	2	3	1	
ระยะเวลาในการส่งมอบกรมธรรม์รวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	3.63	3.37	3.70	
	ลำดับ	2	3	1	
การออกให้บริการขณะลูกค้าประสบเหตุรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	3.84	3.55	3.81	
	ลำดับ	1	3	2	
การจ่ายสินไหมที่รวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	3.74	3.49	3.74	
	ลำดับ	1	2	1	

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.6 ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถยนต์ชั้น 1 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงเบนรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงเบนรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และราคาไม่เกิน 10,000 บาท

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

ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้รวดเร็ว และ ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี่ยงเบน

รถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าประกันรถยนต์ ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท (ดังแสดงในตารางที่ 4.16)

ตาราง 4.16 ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยด้านบุคลากร		ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1		
		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
ภาพรวม ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.58	3.76
	ลำดับ	2	2	1
พนักงาน หรือตัวแทนให้การดูแลเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.58	3.78
	ลำดับ	3	2	1
ในกรณีที่ประสบปัญหา พนักงานของบริษัทฯสามารถแก้ไขปัญหให้ได้รวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.65	3.76
	ลำดับ	2	3	1
ตัวแทนขายหรือพนักงานให้คำแนะนำและความรู้ในการทำประกันรถยนต์เป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.55	3.72
	ลำดับ	3	2	1
ความน่าเชื่อถือของตัวแทนและพนักงานบริษัทฯ	ค่าเฉลี่ย	3.60	3.54	3.79
	ลำดับ	2	3	1

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.7 ปัจจัยด้านกายภาพให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ผลการศึกษา ปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 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 (ดังแสดงในตารางที่ 4.17)

ตาราง 4.17 ปัจจัยด้านกายภาพให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการประกันรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยด้านกายภาพ		ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		ค่าเฉลี่ย			
ภาพรวม ด้านกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.51	3.73	
	ลำดับ	3	2	1	
บริษัทฯที่มีชื่อเสียงดีและเป็นที่ยอมรับ	ค่าเฉลี่ย	3.74	3.68	3.84	
	ลำดับ	2	3	1	
สำนักงาน หรือ สาขาที่มีอยู่ชัดเจน น่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย	3.56	3.62	3.79	
	ลำดับ	3	2	1	
สำนักงานตกแต่งได้สวยงาม มีความโดดเด่น	ค่าเฉลี่ย	3.16	3.21	3.56	
	ลำดับ	3	2	1	

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5.8 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

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 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท

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

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

ด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคา 15,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท (ดังแสดงในตารางที่ 4.18)

ตาราง 4.18 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ประกันรถยนต์ชั้น 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด		ค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		ค่าเฉลี่ย	3.60	3.52	3.70
ภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	3.60	3.52	3.70	
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ลำดับ	2	3	1	
ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.52	3.72	
	ลำดับ	2	3	1	
ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.48	3.63	
	ลำดับ	2	3	1	
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	3.71	3.58	3.69	
	ลำดับ	1	3	2	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	3.53	3.49	3.65	
	ลำดับ	2	3	1	
ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	3.71	3.49	3.73	
	ลำดับ	2	3	1	
ด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.58	3.76	
	ลำดับ	2	2	1	
ด้านกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.51	3.73	
	ลำดับ	3	2	1	

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4 ผลการศึกษาการประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1

การประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ประกอบด้วย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 และความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ในกรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ 20% ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 50% จากค่าเบี้ยสุทธิ และในกรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือ

แข็งแกร่งแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติ จะหายไป 20% ต่อปี ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.4.1 ความคิดเห็นต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 อยู่ในระดับมาก โดยทั้ง 5 เกณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ เกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 คือ ลักษณะการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือ ราคารยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) อายุรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ประเภทรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และลำดับสุดท้าย คือ ยี่ห้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ดังแสดงในตาราง 4.19

ตาราง 4.19 ความคิดเห็นต่อเกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1

เกณฑ์ที่บริษัทประกันภัยใช้คิดค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1	ระดับความสำคัญ				ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่สำคัญ จำนวน (ร้อยละ)		
1. ยี่ห้อรถยนต์	147 49.0%	118 39.3%	31 10.3%	4 1.3%	3.36	5
2. ราคารยนต์	178 59.3%	107 35.7%	11 3.7%	4 1.3%	3.53	2
3. ประเภทรถยนต์	155 51.7%	122 40.7%	19 6.3%	4 1.3%	3.43	4
4. อายุรถยนต์	166 55.3%	107 35.7%	23 7.7%	4 1.3%	3.45	3
5. ลักษณะการใช้งาน	194 64.7%	82 27.3%	20 6.7%	4 1.3%	3.55	1
ค่าเฉลี่ยรวม					3.46	

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.2 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 ในสิ้นปีที่ 1

กรณีในระยะเวลา 1 ปี ไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 20% ในส่วนลดปีที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส่วนลดปีที่ 1 ได้ 20% คือ ในระยะเวลา 1 ปี ไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 87.3 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 12.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เห็นว่าไม่เหมาะสมส่วนลดควรเป็น 30% ร้อยละ 7.3 รองลงมาคือ ส่วนลด 25% ร้อยละ 2.7 และส่วนลด 50% ร้อยละ 2.0 หรือเฉลี่ยควรส่วนลด 32.2% ดังแสดงในตาราง 4.20

ตาราง 4.19 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูก ทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 20% ในส่วนลดปีที่ 1

กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 20% ในส่วนลดปีที่ 1	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	262	87.3
ไม่เหมาะสม	36	12.0
กรณีเห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนลดควรเป็น..		
25%	8	2.7
30%	22	7.3
50%	6	2.0
เฉลี่ย 32.2%		
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.3 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 สิ้นปีที่ 2

กรณีในระยะเวลา 2 ปี ไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 30% ในส่วนลดปีที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส่วนลดปีที่ 2 ได้ 30 % คือ ในระยะเวลา 2 ปีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 88.7 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 9.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าไม่เหมาะสมนั้น ส่วนใหญ่เห็นว่า ส่วนลดควรเป็น 40% ร้อยละ 5.3 รองลงมาคือ ส่วนลด 50% ร้อยละ 2.7 และส่วนลด 35% ร้อยละ 1.0 หรือเฉลี่ยควรมีส่วนลด 42.4% ดังแสดงในตาราง 4.21

ตาราง 4.21 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 30% ในส่วนลดปีที่ 2

กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 30% ในส่วนลดปีที่ 2	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	266	88.7
ไม่เหมาะสม	27	9.0
กรณีเห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนลดควรเป็น..		
35%	3	1.0
40%	16	5.3
50%	8	2.7
เฉลี่ย 42.4%		
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.4 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 สิ้นปีที่ 3

กรณีในระยะเวลา 3 ปี ไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 40% ในส่วนลดปีที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส่วนลดปีที่ 3 ได้ 40 % คือ ในระยะเวลา 3 ปี ไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 93.3 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 6.7 โดยกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่เหมาะสมนั้น ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีส่วนลด 50% ร้อยละ 6.0 และ ส่วนลด 45% ร้อยละ 0.7 หรือเฉลี่ยควรส่วนลด 49.5% ดังแสดงในตาราง 4.22

ตาราง 4.22 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ 40% จากค่าเบี้ยสุทธิในส่วนลดปีที่ 3

กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ 40% จากค่าเบี้ยสุทธิในส่วนลดปีที่ 3	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	280	93.3
ไม่เหมาะสม	20	6.7
กรณีเห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนลดควรเป็น..		
45%	2	0.7
50%	18	6.0
เฉลี่ย 49.5%		
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.4 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 สิ้นปีที่ 4

กรณีในระยะเวลา 4 ปี ไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ได้ 50% ในส่วนลดปีที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส่วนลดปีที่ 4 ได้ 50 % คือ ในระยะเวลา 4 ปีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมหรือมีเคลมแต่เป็นฝ่ายถูก มีความเหมาะสม ร้อยละ 98.0 และเห็นว่า ไม่เหมาะสม ร้อยละ 2.0 โดยในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีส่วนลด 60% ร้อยละ 1.0 ส่วนลด 70% ร้อยละ 0.7 และส่วนลด 55% ร้อยละ 0.3 หรือเฉลี่ยควรมีส่วนลด 62.5% ดังแสดงในตาราง 4.23

ตาราง 4.23 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ ไม่เกิน 50% จากค่าเบี้ยสุทธิ ส่วนลดปีที่ 4

กรณีไม่เคยเกิดเหตุแจ้งเคลมประกันหรือเคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแต่เป็นฝ่ายถูกทางบริษัทรับประกันภัยจะมีส่วนลดประวัติดีให้ในปีต่ออายุกรมธรรม์ ไม่เกิน 50% จากค่าเบี้ยสุทธิ ส่วนลดปีที่ 4	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	294	98.0
ไม่เหมาะสม	6	2.0
กรณีเห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนลดควรเป็น..		
55%	1	0.3
60%	3	1.0
70%	2	0.7
เฉลี่ย 62.5%		
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4.5 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดี จะหายไป 20% ต่อปี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดีจะหายไป 20% ต่อปี มีความเหมาะสม ร้อยละ 91.7 และเห็นว่า ไม่มีความเหมาะสม ร้อยละ 8.3 โดยกรณีของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีส่วนลด 10% ร้อยละ 3.6 รองลงมาคือ ส่วนลด 5% ร้อยละ 2.7 และส่วนลด 15% ร้อยละ 2.0 หรือเฉลี่ยควรมีส่วนลด 9.6% ดังแสดงในตาราง 4.24

ตาราง 4.24 ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดี จะหายไป 20% ต่อปี

ความเต็มใจจ่ายค่าเบี้ยประกันรถยนต์ชั้น 1 กรณีที่เคยมีเหตุแจ้งเคลมประกันแบบไม่มีคู่กรณีหรือแจ้งเคลมประกันแล้วเป็นฝ่ายผิดส่วนลดประวัติดี จะหายไป 20% ต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	275	91.7
ไม่เหมาะสม	25	8.3
กรณีเห็นว่าไม่เหมาะสม ส่วนลดควรเป็น..		
5%	8	2.7
10%	11	3.6
15%	6	2.0
เฉลี่ย 9.6%		
รวม	300	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ