

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างจากจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก จังหวัดลำพูน จนถึงสิ้นปี 2544 จำนวน 321 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยในบทนี้จะกล่าวสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่ใช้รถกระบะส่วนบุคคล รองลงมาคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปีมากที่สุด รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือ ค้าขายเป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกจ้างบริษัทเอกชน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท รองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนไม่ทำ พ.ร.บ. และมีสัดส่วนการทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ. อย่างเดียว และประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจในสัดส่วนใกล้เคียงกัน แต่อย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยภาคสมัครใจส่วนใหญ่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภทที่ 1 โดยเหตุผลเพราะเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย แบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัย และป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง

บริษัทประกันภัยรถยนต์ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักมากที่สุด คือ บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด และบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่มีการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ บริษัทนารายณ์สากล ประกันภัย จำกัด นอกจากนี้ บริษัทประกันภัยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ และกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด คือ บริษัท

นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด บริษัทประกันภัยที่มีผู้ให้บริการประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 มากที่สุด คือ บริษัท กมลสุโกศลประกันภัย จำกัด บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด และบริษัทประกันภัยที่มีผู้ให้บริการประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 มากที่สุด คือ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญ คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษาให้ความสำคัญ คือ มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 70,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญ คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญ คือ มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับราคา

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และนักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และเกษตรกร รับจ้าง ให้ความสำคัญ คือ ระดับราคา และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญ คือ สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ระดับราคา ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท และรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ระดับราคา และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.อย่างเดียว และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญ คือ ระดับราคา ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญ คือ สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญ คือ สามารถชำระเงิน โดยใช้บัตรเครดิต

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญ คือ หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญ คือ สถานที่

ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อและปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษาให้ความสำคัญ คือ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 70,000 บาท และรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อและปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และหาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียว ให้ความสำคัญ คือ หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญ คือ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญ คือ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญ คือ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ให้ความสำคัญ คือ พนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา และเกษตรกรรับจ้าง ให้ความสำคัญ คือ มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้าน

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้า ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.อย่างเดียว ให้ความสำคัญ คือ มีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้า ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท

กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญ คือ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี ปังจี้ย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญ คือ มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ของโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และปังจี้ย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญ คือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า

ปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย และนักศึกษาให้ความสำคัญ คือ มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว ปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนให้ความสำคัญ คือ มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน และปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างให้ความสำคัญ ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว ปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน ปังจี้ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และมีการ

ทำงานถูกต้องแม่นยำและ มาตรฐาน และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพ.ร.บ.อย่างเดียวกัน ให้ความสำคัญ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 ให้ความสำคัญ คือ มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญ คือ มีการทำงานถูกต้องแม่นยำและมาตรฐาน

ปัจจัยด้านบุคคล

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญ คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัวค้าขาย ให้ความสำคัญ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักศึกษา ให้ความสำคัญ ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า และปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง ให้ความสำคัญ ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท และรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเองและพนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัยและปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของลูกค้า

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ พ.ร.บ.อย่างเดียว กรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 และกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 ให้ความสำคัญ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง และปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ให้ความสำคัญ คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญ คือ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ และความสะอาดของอาคาร ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญ คือ ความสะอาดของอาคาร และปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญ ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมีระเบียบภายในสำนักงาน และความสะอาดของอาคาร

เมื่อจำแนกตามประเภทประกันภัยรถยนต์ที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันภัยรถยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญ คือ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ของผู้ใช้รถยนต์ที่พบจากบริษัทประกันภัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากบริษัทประกันภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง

เมื่อจำแนกตามการใช้บริการของบริษัทประกันภัยเมื่อมีอุบัติเหตุ พบว่า ปัญหาต่างๆ ที่พบจากบริษัทประกันภัยทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยเมื่อมีอุบัติเหตุ และไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ พบปัญหาจากบริษัทประกันภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยเมื่อมีอุบัติเหตุ คือ ไม่มีตัวแทนและพนักงานจากบริษัทประกันที่ต้องการ

มาเสนอขายการประกันภัยรถยนต์ และปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ คือ การบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น พบปัญหาของการบริการหลังการขายจากบริษัทประกันภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาการชดเชยค่าเสียหายอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจเป็นสิ่งซึ่งจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท และมีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลการศึกษาของขวัญชัย กิตติไพศาลกุล¹⁴ ในเรื่องพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชมภารี ชมภูรัตน์¹⁵ ในเรื่องผลของการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าเหตุผลที่ผู้ประสบภัยใช้ในการตัดสินใจใน

¹⁴ ขวัญชัย กิตติไพศาลกุล, "พฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่", หน้า 62.

¹⁵ ชมภารี ชมภูรัตน์, "ผลของการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่", หน้า 91.

การเลือกบริษัทประกันภัยส่วนมากจะเลือกบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี และมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง

ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ถูกค่าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาถูกค่าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับราคา และสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการและผลการศึกษาของขวัญชัย กิตติไพศาลกุล¹⁶ ในเรื่องพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านค่าเบี้ยประกันภัยต้องมีความเหมาะสมและความสามารถผ่อนชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย อยู่ในระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ หาซื้อง่ายมีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวนมาก สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่าย รายย่อยอยู่ใน แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สถานที่ตั้งของบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนจำหน่ายอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัดเพื่อเสียภาษีรถยนต์ประจำปี และมีสาขาบริการทั่วประเทศจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลการศึกษาของขวัญชัย กิตติไพศาลกุล¹⁷ ในเรื่องพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การ

¹⁶ ขวัญชัย กิตติไพศาลกุล, “พฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, หน้า 62.

¹⁷ เรื่องเดียวกัน

ใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ มีการให้ของขวัญหรือของชำร่วยเมื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย และมีป้ายโฆษณารับทำประกันภัยรถยนต์ติดหน้าร้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลการศึกษาของขวัญชัย กิตติไพศาลกุล¹⁸ ในเรื่องพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการมีพนักงานของบริษัทประกันภัยให้คำแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานที่ปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อพนักงานขายประกัน มีขั้นตอนการให้บริการขายที่รวดเร็ว มีการทำงานถูกต้องแม่นยำ และมาตรฐาน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ด้านบุคคล (People) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรับประกันภัย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีและรู้จักเป็นการส่วนตัวเป็นญาติ

¹⁸ เรื่องเดียวกัน

เพื่อน กับพนักงานขายประกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลการศึกษาของขวัญชัย กิตติไพศาลกุล¹⁹ ในเรื่องพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับประกันภัยรถยนต์ โดยที่พนักงานบริษัทสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วในระดับมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง น่าเชื่อถือ มีการจัดรูปแบบร้าน สำนักงานที่โดดเด่น สะอาดตา มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (คอมพิวเตอร์) ความมีระเบียบภายในสำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ข้อค้นพบ

การทำประกันภัยภาคสมัครใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 ซึ่งคุ้มครองการเสียหาย สูญหายต่อตัวรถยนต์ทุกกรณี และความรับผิดชอบต่อชีวิตร่างกาย และทรัพย์สินของบุคคลภายนอก โดยเหตุผลที่เลือกเพราะเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัยแบ่งภาระความเสี่ยง และเพื่อป้องกันทรัพย์สินและคุ้มครองตนเอง

บริษัทประกันภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักมากที่สุด คือ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด และบริษัทประกันภัยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคบังคับ และกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 1 มากที่สุด คือ บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด บริษัทประกันภัยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการประกันภัยประเภทกรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 มากที่สุด ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน 3 บริษัท คือ บริษัท กมลสุโกศลประกันภัย จำกัด บริษัท นารายณ์สากลประกันภัย จำกัด และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด และบริษัทประกันภัยที่มี

¹⁹ เรื่องเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการประกันภัยประเภทกรรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 3 มากที่สุด คือ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเกือบทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านราคา ซึ่งได้แก่ สามารถชำระเงิน โดยใช้บัตรเครดิต เท่านั้นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 70,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบางปัจจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์เกือบทุกประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทกรรมธรรม์ภาคบังคับพร้อมมีกรรมธรรม์ภาคสมัครใจประเภท 2 ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

แม้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นและไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยทุกปัญหาอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัย เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยทุกปัญหา มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการของบริษัทประกันภัยในกรณีอุบัติเหตุ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกบริษัทประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับลักษณะของสินค้าและความต้องการของผู้บริโภค ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลិតภัณฑ์

เนื่องจากผู้ใช้รถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทประกันภัยรถยนต์ควรมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยสร้างความแข็งแกร่งและความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้รับการจัดอันดับเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงินในระดับยอดเยี่ยม (A+) จาก เอ เอ็ม เบสท์ และระดับ (Aa3) จากมูดีวส์ รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท มุ่งเน้นการให้บริการก่อนการขายโดยการให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสม มุ่งเน้นการให้บริการหลังการขาย เป็นต้น

นอกจากนี้สำหรับผู้ที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจตัวแทนจำหน่ายประกันภัย พ.ร.บ. รายย่อยควรพิจารณาเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ

2. ราคา

ปัจจัยระดับราคา เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก แต่การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย กรมการประกันภัยกำหนดให้ใช้เป็นแบบคงที่ ซึ่งทำให้ราคาของแต่ละบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน ดังนั้นการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกทำประกันภัยกับบริษัท บริษัทประกันภัยควรให้บริการที่ดี เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น นอกจากนี้ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยควรเพิ่มความสะดวก โดยมีการบริการทางการเงินให้ลูกค้า โดยการรับชำระค่าเบี้ยประกันด้วยบัตรเครดิต หรือการแบ่งชำระค่าเบี้ยประกันเป็นงวดๆ ใดๆก็ตามควรมีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทประกันภัยรถยนต์ควรเลือกสถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้า มีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ เพิ่มศูนย์บริการตามร้านสะดวกซื้อต่างๆ หรือ ธนาคาร เพื่อความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ และหากเป็นไปได้การเลือกทำเลที่ตั้งของสถานที่ตั้งบริษัทประกันภัยรถยนต์ ควรอยู่ใกล้สำนักงานขนส่งจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รถยนต์ที่มาใช้มาเสียภาษีรถยนต์

4. การส่งเสริมการตลาด

เนื่องจากผู้ใช้รถยนต์ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทางการส่งเสริมการตลาดในระดับมากทุกปัจจัย บริษัทประกันภัยรถยนต์ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด อาทิ การให้คำตอบแทนหรือของชำร่วยสำหรับผู้ใช้บริการที่แนะนำให้บุคคลอื่นมาทำประกันภัยกับบริษัท ปลุกฝังพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการคำแนะนำด้านต่างๆ แก่ลูกค้า มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถให้ฟรี มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุ รวมถึงมีการทำป้ายผ้าติดในจุดที่ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณหน้าร้าน มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สิ่งตีพิมพ์ เช่น ป้ายผ้าสิ่งตีพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์และใบปลิวต่างๆ ไว้แจกให้ลูกค้า ซึ่งสิ่งตีพิมพ์ต่างๆเหล่านี้ต้องทำเป็นรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย และสื่อให้ผู้บริโภคเห็นถึงการดูแล และเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนต่อประกันก่อนประกันหมดอายุ มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกันภัย มีการจัดรายการส่งเสริมการขายโดยการให้ของแถมกับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ร่มกันแดด ม่านกันแดดพวงกุญแจ แผ่นพลาสติกสูญญากาศปิดป้ายวงกลม แก้วน้ำ ขวดน้ำ มีการเพิ่มความคุ้มครองให้แก่ลูกค้าในกรมธรรม์ เป็นต้น

5. กระบวนการให้บริการ

บริษัทที่รับทำประกันภัย และตัวแทนจำหน่ายรายย่อยควรพัฒนากระบวนการขายให้มีขั้นตอนที่สั้น รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ อาทิเช่น นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบการขายเพื่อให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มีการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นในการออกกรมธรรม์ไว้ล่วงหน้า เพื่อเพิ่มความเร็วในการออกกรมธรรม์ และควรปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด

บริษัทควรมีการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ อาทิเช่น การมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรง (Call Center) ให้ลูกค้าสามารถโทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลต่างๆ และมีจำนวนพนักงานให้บริการที่เหมาะสมกับจำนวนลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา

6. บุคลากรที่ให้บริการ

บริษัทประกันภัยควรคัดเลือกพนักงานจากบุคคลที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) และควรพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยการให้ได้รับการศึกษาฝึกอบรม ควบคู่กัน และได้รับความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ควรจะจัดโครงการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง คือ การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน และการฝึกอบรมก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

นอกจากนี้ บริษัทควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรเอาใจใส่กับงานมากขึ้น โดยควรศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของพนักงานและ

สามารถหาสิ่งจูงใจให้กับพนักงานได้เหมาะสมและสามารถใช้สิ่งจูงใจนั้น เป็นเงื่อนไขให้พนักงานเห็นความสำคัญของเป้าหมายของบริษัทได้ และยินดีทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น

7. การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ

บริษัทตัวแทนประกันภัยควรมีสำนักงานเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ควรมีการตกแต่งสำนักงานให้ดูทันสมัย มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในระหว่างการรับบริการ เช่น มีที่นั่ง มีโทรทัศน์ มีหนังสือหรือนิตยสารให้อ่านระหว่างรอ มีการนำอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังต้องดูแลความสะอาดของสำนักงานเป็นพิเศษ

นอกจากนี้บริษัทรับประกันควรมีการพัฒนากระบวนการเก็บฐานข้อมูลลูกค้า โดยการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการเก็บรวบรวม มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างบริษัทสาขาไม่ว่าลูกค้าจะไปเกิดอุบัติเหตุที่ใดก็ตาม บริษัทรับประกันภัยสามารถดึงข้อมูลของลูกค้านั้นมาใช้ได้ทันที

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ไม่ได้สอบถามเกี่ยวกับอายุการเป็นเจ้าของรถยนต์ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ใช้รถยนต์ใหม่กับรถยนต์เก่า มีการเลือกใช้กรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจประเภทต่างๆ แยกต่างกันอย่างไรมากน้อย
2. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 70,000 บาทต่อเดือน มีขนาดเล็ก (8 ราย) เนื่องจากส่วนใหญ่มีผู้อื่นมาดำเนินการแทน