

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ได้แบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ผลสรุปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลสรุปเกี่ยวกับทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 ผลสรุปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานหญิง โดยเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสถานภาพสมรส ซึ่งในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ม่าย และหย่าร้างนั้น ส่วนใหญ่มีจำนวนบุตรอยู่ระหว่าง 1-2 คนมากที่สุด รองลงมาไม่มีบุตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นอนุปริญญา หรือ ปวส. โดยมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 8,000 บาทมากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วง 8,001 – 12,000 บาท มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการมากที่สุด รองลงมาคือตำแหน่งเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติการ และประเภทของงานที่ทำ ได้แก่ งานผลิต / ประกอบ มากที่สุด รองลงมาเป็นงานด้านวิศวกร

ส่วนที่ 2 ผลสรุปเกี่ยวกับทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล

การศึกษาทักษะคติของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล แบ่งเป็น 3 ด้านตามองค์ประกอบของทักษะคติ ดังนี้

1. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีความคิดว่าตนเองมีความรู้เกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยเฉพาะอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการศึกษาความรู้เกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดทราบว่า เมื่อทำประกันอุบัติเหตุแล้ว จะได้รับความคุ้มครองเป็นค่าชดเชยความเสียหายเฉพาะที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น รองลงมาทราบว่า การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นการประกันที่ไม่ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยหรือเงินปันผล

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดทราบว่า เบี้ยประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นเบี้ยที่จ่ายเป็นรายปี ไม่มีการสะสม รองลงมาทราบว่า อัตราเบี้ยของประกันอุบัติเหตุ อยู่ภายใต้ การดูแลและกำกับ โดยกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดทราบว่า บริษัท ประกันมีสาขา / สำนักงานหลายแห่งกระจายอยู่ตามจังหวัดต่างๆ รองลงมาทราบว่า การสมัคร ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสามารถติดต่อผ่านตัวแทนประกันได้ทั่วไป

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดทราบว่า บริษัทประกันมีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ สินค้าผ่านสื่อต่างๆ ทั้ง โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ รองลงมาทราบว่า บริษัทประกันมีการจัดทำแผ่นพับ (Brochure) เพื่อให้ข้อมูลสินค้าและแผนการประกัน

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดทราบว่า ตัวแทนขายประกันได้รับการ ฝึกอบรม และทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ตามข้อกำหนดของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ รองลงมาทราบว่า ตัวแทนขายประกันเป็นบุคคลอีกอาชีพหนึ่งซึ่ง ไม่ได้เป็น พนักงานของบริษัทประกัน

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ทราบว่า บริษัทประกันมีสำนักงาน อาคารสถานที่ตั้งเป็นหลักแหล่ง รองลงมาทราบว่า บริษัท ประกันมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การ บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดทราบว่า การประกัน อุบัติเหตุของบริษัทประกันส่วนใหญ่ ผู้ทำประกันจะได้รับบัตรสิทธิพิเศษ (Care Card) ที่สามารถใช้ บริการรักษาพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างๆ ที่บริษัทประกันระบุได้ โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่ารักษา พยาบาลก่อน รองลงมาทราบว่า การซื้อประกันอุบัติเหตุ ไม่ต้องมีการตรวจสอบสุขภาพก่อน

เมื่อพิจารณาความรู้เกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประเด็นที่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และ กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่า เมื่อทำประกันอุบัติเหตุแล้วจะได้รับความคุ้มครองเป็นค่าชดเชยความเสียหายเฉพาะที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น

ส่วนในประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ทำและกรรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว คือเรื่องที่ว่ารัฐบาลสนับสนุนให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการทำประกันอุบัติเหตุ เพื่อให้มีหลักประกันที่จะผ่อนภาระค่าใช้จ่าย ส่วนประเด็นที่กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ไม่ทราบมากที่สุด คือในเรื่องว่าการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นการประกันที่ไม่มีผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยหรือเงินปันผล

ด้านราคา ประเด็นที่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว คือในเรื่องว่า เบี้ยประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นเบี้ยที่จ่ายเป็นรายปี ไม่มีการสะสมมากที่สุด ส่วนประเด็นที่กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทราบมากที่สุด คือในเรื่องว่าอัตราเบี้ยของประกันอุบัติเหตุ อยู่ภายใต้การดูแลและกำกับโดยกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

ส่วนในประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ทำและกรรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ คือในเรื่องว่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุไม่สามารถนำไปหักเป็นค่าลดหย่อนภาษีเงินได้ได้ ซึ่งต่างจากกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ซึ่งไม่ทราบในประเด็นที่ว่าอาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการคิดเบี้ยประกันที่ต่างกันมากที่สุด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประเด็นที่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และ กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่า บริษัทประกันมีสาขา / สำนักงานหลายแห่งกระจายอยู่ตามจังหวัดต่างๆ

ส่วนในประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และ กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่าปัจจุบันบริษัทประกันรวมทั้งธนาคารต่าง ๆ มีการเสนอขายประกันอุบัติเหตุผ่านบริษัทบัตรเครดิตมากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประเด็นที่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และ กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่า บริษัทประกันมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สินค้าผ่านสื่อต่างๆ ทั้งโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์

ส่วนในประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ทำและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่าบริษัทประกันมีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ โดยมีการแจกของสมนาคุณต่าง ๆ ส่วนประเด็นที่กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว ไม่ทราบมากที่สุด คือ ในเรื่องว่าบริษัทประกันมีการจัดศูนย์ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) แก่ลูกค้าและตัวแทน เพื่อการให้บริการที่รวดเร็ว

ด้านบุคลากร ประเด็นที่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ทำและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่า ตัวแทนขายประกัน ได้รับการฝึกอบรม และทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ตามข้อกำหนดของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ส่วนประเด็นที่กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว ทราบมากที่สุดคือเรื่องว่า ตัวแทนขายประกันเป็นบุคคลอีกอาชีพหนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นพนักงานของบริษัทประกัน

ส่วนในประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ทำและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่า ตัวแทนขายประกันเป็นบุคคลอีกอาชีพหนึ่งซึ่งไม่ได้เป็นพนักงานของบริษัทประกัน ซึ่งต่างจากกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว ที่ไม่ทราบในเรื่องว่าตัวแทนขายประกันได้รับการฝึกอบรม และทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ตามข้อกำหนดของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์มากที่สุด

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ประเด็นที่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และ กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่า บริษัทประกันมีสำนักงาน อาคารสถานที่ตั้งเป็นหลักแหล่ง

ส่วนในประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และ กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย คือในเรื่องว่าบริษัทประกันมีการจัดตกแต่งสำนักงานอย่างเรียบร้อย สวยงาม

ด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นที่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ คือในเรื่องว่า การซื้อประกันอุบัติเหตุไม่ต้องการตรวจสอบสภาพก่อน ซึ่งต่างจากประเด็นที่กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่

ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลยซึ่งทราบมากที่สุดในเรื่องว่า การประกันอุบัติเหตุของบริษัทประกันส่วนใหญ่ ผู้ทำประกันจะได้รับบัตรสิทธิพิเศษ (Care Card) ที่สามารถใช้บริการตามโรงพยาบาลต่างๆ ที่บริษัทประกันระบุได้ โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลก่อน

ส่วนในประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ทำและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุ คือในเรื่องว่าการสมัครทำประกันอุบัติเหตุใช้เพียงสำเนาบัตรประชาชนแนบเป็นเอกสารประกอบใบสมัครเท่านั้น ซึ่งต่างจากกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว ที่ไม่ทราบในเรื่องว่าการซื้อประกันอุบัติเหตุไม่ต้องมีการตรวจสอบสภาพก่อนมากที่สุด

2. องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึกร

ผลจากการศึกษาความรู้สึกรเกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรในระดับเห็นด้วยว่าการทำประกันอุบัติเหตุทำให้รู้สึกอุ่นใจเพราะมีหลักประกันความเสี่ยง และการทำประกันอุบัติเหตุน่าจะเหมาะกับคนที่มีความเสี่ยงภัย และมีความรู้สึกรเฉย ๆ ในประเด็นว่าเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำประกันอุบัติเหตุซับซ้อน เข้าใจยาก และค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่าการทำประกันอุบัติเหตุ น่าจะเหมาะสมสำหรับคนที่มีครอบครัวเท่านั้น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรอยู่ในระดับเฉย ๆ ในประเด็นว่าเสียค่าใช้จ่ายที่จะทำประกันอุบัติเหตุ เพราะเสียเบี้ยไปเปล่า ๆ แต่ละปี โดยไม่ได้เป็นเงินสะสม และอัตราเบี้ยประกันอุบัติเหตุสูงมาก เมื่อเทียบกับความคุ้มครองที่ได้รับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรในระดับเห็นด้วยว่า การซื้อประกันอุบัติเหตุทำได้ง่ายและสะดวก และซื้อประกันที่ขายผ่านบริษัทบัตรเครดิตก็สะดวกดี ไม่ต้องยุ่งยากในการจ่ายเงิน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรในระดับเห็นด้วยว่าการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้บริษัทประกันดูน่าเชื่อถือมากขึ้น และบริษัทประกันมีการโฆษณาด้วยเนื้อหาเกินจริง และมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรในระดับเฉย ๆ ว่าการแจกของแถมทำให้อยากซื้อประกันมากขึ้น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกรในระดับเห็นด้วยว่า ตัวแทนขายประกันมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ ตัวแทนขายประกันมักเข้าใจและใช้การตามคือให้ซื้อประกัน และความรู้สึกรว่าตัวแทนขายประกันมีการบริการและดูแลเอาใจใส่ดี และ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ในประเด็นว่าตัวแทนขายประกันไม่ค่อยน่าไว้วางใจ

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วยทั้งประเด็นที่ว่า บริษัทประกันมีการจัดตกแต่งสำนักงานที่เป็นสัดส่วนและสะดวกในการติดต่อ และบริษัทประกันมีการจัดสำนักงานที่สวยงาม ดูทันสมัย และนำไปให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่า การอนุมัติสินไหมชดเชยล่าช้า ขั้นตอนการสมัครทำประกันทำได้ง่ายและสะดวก และผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ในประเด็นว่าขั้นตอนการชำระเงินเบี้ยประกันยุ่งยาก

ด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ว่าทำแต่ประกันชีวิตก็เพียงพอแล้ว ไม่เห็นจำเป็นต้องทำประกันอุบัติเหตุเพราะมีประกันสังคมอยู่แล้ว และไม่เห็นจำเป็นต้องทำประกันอุบัติเหตุเพราะนายจ้างมีการทำประกันให้อยู่แล้ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยในประเด็นว่าการทำประกันอุบัติเหตุเป็นการแข่งตัวเอง

เมื่อพิจารณาความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล โดยจำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่า การทำประกันอุบัติเหตุทำให้รู้สึกอุ่นใจเพราะมีหลักประกันความเสี่ยง และการทำประกันอุบัติเหตุน่าจะเหมาะกับคนที่มีอาชีพที่มีความเสี่ยงภัย และมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกค่อนข้างไม่เห็นด้วยว่า การทำประกันอุบัติเหตุน่าจะเหมาะสำหรับคนที่มีครอบครัวเท่านั้น ส่วนในประเด็นว่าเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำประกันอุบัติเหตุซับซ้อน เข้าใจยากนั้น กลุ่มที่ทำและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย มีค่าเฉลี่ยในระดับเฉย ๆ ซึ่งต่างจากกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ว่า อัตราเบี้ยประกันอุบัติเหตุถูกมาก เมื่อเทียบกับความคุ้มครองที่ได้รับ ส่วนในประเด็นว่าเสียค่าเงินที่จะทำประกันอุบัติเหตุ เพราะเสียเบี้ยไปเปล่า ๆ แต่ละปีโดยไม่

ได้เป็นเงินสะสมนั้น กลุ่มที่ทำและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย มีค่าเฉลี่ยในระดับเฉย ๆ ซึ่งต่างจากกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่า การซื้อประกันอุบัติเหตุทำได้ง่ายและสะดวก ส่วนในประเด็นว่าซื้อประกันที่ขายผ่านบริษัทบัตรเครดิตก็สะดวกดี ไม่ต้องยุ่งยากในการจ่ายเงินนั้น กลุ่มที่ทำและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย ซึ่งต่างจากกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับเฉย ๆ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วยในประเด็นว่า การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้บริษัทประกันดูน่าเชื่อถือมากขึ้น และมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ว่า การแจกของแถมทำให้อยากซื้อประกันมากขึ้น ส่วนในประเด็นว่าบริษัทประกันมีการโฆษณาด้วยเนื้อหาเกินจริงนั้น กลุ่มที่ทำและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่มีค่าเฉลี่ยในระดับเฉย ๆ ซึ่งต่างจากกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วยในประเด็นว่า ตัวแทนขายประกันมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ ตัวแทนขายประกันมีการบริการและดูแลเอาใจใส่ดี และตัวแทนขายประกันมักเข้าชี้แจงและใช้การตามคือให้ซื้อประกัน และผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ในประเด็นว่าตัวแทนขายประกันไม่ค่อยน่าไว้วางใจ

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วยทั้งในประเด็นที่ว่าบริษัทประกันมีการจัดสำนักงานที่สวยงาม ดูทันสมัย และนำใช้บริการ และบริษัทประกันมีการจัดตกแต่งสำนักงานที่เป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเห็นด้วย ทั้งในประเด็นที่ว่า ขั้นตอนการสมัครทำประกันทำ

ได้ง่ายและสะดวก และการอนุมัติสินไหมชดเชยล่าช้า และผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ในประเด็นว่าขั้นตอนการชำระเงินเบี้ยประกันยุ่งยาก

ด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ กลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ทั้งในประเด็นที่ว่า ทำแต่ประกันชีวิตก็เพียงพอแล้ว ไม่เห็นจำเป็นต้องทำประกันอุบัติเหตุเพราะมีประกันสังคมอยู่แล้ว และ ไม่เห็นจำเป็นต้องทำประกันอุบัติเหตุเพราะนายจ้างมีการทำประกันให้อยู่แล้ว และผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยในประเด็นว่าการทำประกันอุบัติเหตุเป็นการแข่งตัวเอง

3. องค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรมที่จะแสดงออก

จากการศึกษาพฤติกรรมที่จะแสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดว่าอาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต มีจำนวนมากใกล้เคียงกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามความคิดที่จะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่จะทำ และอาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน มีความคิดที่จะทำประกันอุบัติเหตุให้แก่ตัวเองมากที่สุด รองลงมาคิดจะทำให้แก่พ่อ / แม่ โดยเหตุผลที่ทำให้สนใจที่จะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือทำเพิ่มเติมในอนาคตมากที่สุด คือ ความห่วงใยต่อบุคคลในครอบครัว รองลงมาคือความห่วงใยตัวเอง และการเห็นถึงประโยชน์เมื่อประสบอุบัติเหตุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดที่อาจจะแนะนำให้บุคคลอื่นทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล มีจำนวนมากที่สุด

2. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต มีเหตุผลที่ทำให้ไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากที่สุด คือยังไม่ทราบข้อมูลเพียงพอ รองลงมาคือมีประกันอย่างอื่นอยู่แล้ว

3. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะไม่ทำ และไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน มีเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากที่สุดคือ รายได้จำกัด รองลงมาเพราะเห็นว่าไม่จำเป็นเพราะมีประกันหรือความคุ้มครองจากสวัสดิการอย่างอื่นอยู่แล้ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดที่อาจจะแนะนำให้บุคคลอื่นทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และไม่แน่ใจว่าจะแนะนำบุคคลอื่นให้ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล มีจำนวนเท่ากัน และเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด

เมื่อศึกษาถึงพฤติกรรมที่จะแสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน ได้ผลการศึกษาซึ่งแบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยทำและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ มีความคิดที่อาจจะทำประกันอุบัติเหตุในอนาคตจำนวนมากที่สุด
2. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว มีความคิดไม่แน่ใจที่จะทำประกันอุบัติเหตุในอนาคตจำนวนมากที่สุด
3. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย มีความคิดที่ไม่แน่ใจและอาจจะทำประกันอุบัติเหตุในอนาคตจำนวนมากใกล้เคียงกัน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล อภิปรายผลการศึกษิตตามทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ ซึ่งประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Components) จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้มากที่สุด ในปีจ้อย่อยต่าง ๆ ตามส่วนประสมทางการตลาดดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าเมื่อทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลแล้ว จะได้รับความคุ้มครองเป็นค่าชดเชยความเสียหายเฉพาะที่เกิดจากอุบัติเหตุเท่านั้น ในด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเป็นเบี้ยที่จ่ายเป็นรายปี ไม่มีการสะสมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าบริษัทประกันมีสาขา / สำนักงานหลายแห่ง กระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าบริษัทประกันมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านสื่อต่างๆ ทั้งโทรทัศน์ และสิ่งสิ่งพิมพ์ ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าตัวแทนขายได้รับการฝึกอบรมและทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย ตามข้อกำหนดของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าบริษัทประกันมีสำนักงาน อาคารสถานที่ตั้งเป็นหลักแหล่ง ด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่า การประกันอุบัติเหตุของบริษัทประกันส่วนใหญ่ ผู้ทำประกันจะได้รับบัตรสิทธิพิเศษ (Care Card) ที่สามารถใช้บริการตามโรงพยาบาลต่างๆ ที่บริษัทประกันระบุได้ โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลก่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต

(สมภพ มณีรัตน์, 2545) ที่สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ว่ามีประสบการณ์ชีวิตแล้ว จะได้รับความคุ้มครองในกรณีที่เกิดการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ได้รับความอุบัติเหตุ เจ็บไข้ได้ป่วย โดยจะได้รับค่าชดเชยต่าง ๆ และค่ารักษาพยาบาลตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิต

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึก (Affective Component) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดของระดับความรู้สึกในแต่ละปัจจัยย่อยต่าง ๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยว่า การทำประกันอุบัติเหตุทำให้รู้สึกอุ่นใจเพราะมีหลักประกันความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคำคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล, 2542) ที่สรุปว่าความคิดเห็นในการพิจารณาทำประกันชีวิตคือ เพื่อความมั่นคงต่อตัวเองและครอบครัว ความคุ้มครองและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บไข้มากกว่าด้านอื่นๆ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการทำประกันชีวิต (สมภพ มณีรัตน์, 2545) ที่สรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่า การทำประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวและตนเอง ในด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเฉย ๆ ว่าเสียค่าเงินที่จะทำประกันอุบัติเหตุ เพราะเสียเบี้ยไปเปล่า ๆ แต่ได้เป็นเงินสะสม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยว่า การซื้อประกันอุบัติเหตุทำได้ง่ายและสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยว่า การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้บริษัทประกันดูน่าเชื่อถือมากขึ้น ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยว่าตัวแทนขายประกันมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคำคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล, 2542) ที่สรุปว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านความมีน้ำใจและสุภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยว่า บริษัทประกันมีการจัดตกแต่งสำนักงานที่เป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อ และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเห็นด้วยว่าการอนุมัติสินไหมชดเชยล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคำคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล, 2542) ที่สรุปว่าความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการทำประกันชีวิต พบว่าการเรียกร้องสินไหมยากและล่าช้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ส่วนในด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับเฉย ๆ ว่าทำแต่ประกันชีวิตก็เพียงพอแล้ว

องค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรม (Behavior Component) พบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดว่าอาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต มีจำนวนมากใกล้เคียงกัน ซึ่งเมื่อแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามความคิดที่จะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตแล้ว พบว่า

- กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าจะทำ และอาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน มีความคิดที่จะทำประกันอุบัติเหตุให้แก่ตัวเองมากที่สุด รองลงมาคิดจะทำให้แก่พ่อ / แม่ โดยเหตุผลที่ทำให้สนใจที่จะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล คือ ความห่วงใยต่อบุคคลในครอบครัว รองลงมาคือห่วงใยตัวเองและ การเห็นถึงประโยชน์เมื่อประสบอุบัติเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต (ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ, 2530) ที่สรุปว่าเหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจทำประกันชีวิต คือความต้องการความปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว

- กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต มีเหตุผลที่ทำให้ไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากที่สุด คือยังไม่ทราบข้อมูลเพียงพอ

- กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจจะไม่ทำ และไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอน มีเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากที่สุดคือรายได้จำกัด รองลงมาเพราะเห็นว่าไม่จำเป็นเพราะมีประกันหรือความคุ้มครองจากสวัสดิการอย่างอื่นอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาทัศนคติของแรงงานสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการทำประกันชีวิต (สมภพ มณีรัตน์, 2545) ที่สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตให้เหตุผลที่มีผลในการตัดสินใจไม่ทำประกันชีวิตมากที่สุด คือ รายได้จำกัด และไม่เห็นความจำเป็นในการทำประกันชีวิต และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร (จันทร์ภา ค่านภู่วงศ์, 2536) ว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในส่วนของเบี้ยประกันและวงเงินประกันชีวิต ได้แก่ รายได้ส่วนบุคคลและค่าลดหย่อนภาษี

จากผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล พบว่าเป็นไปตามทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ กล่าวคือ เมื่อจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามการทำประกันอุบัติเหตุ พบว่ากลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรรมธรรม์มีผลบังคับอยู่ และกลุ่มที่เคยทำแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว มีสัดส่วนผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุในแต่ละด้านมากกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย

กลุ่มผู้ที่ทำประกันและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่นั้น มีระดับความรู้สึกในด้านบวกต่อการทำประกัน อุบัติเหตุทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมที่มีความตั้งใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต ซึ่ง สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ และการก่อตัวของทัศนคติ กล่าวคือ กลุ่มที่ทำประกันและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่นั้น มีความเข้าใจเกี่ยวกับการประกัน อุบัติเหตุมากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์โดยตรง เกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุมากกว่า ทำให้กลุ่มที่ทำประกันและกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่มีความ เข้าใจ ความรู้สึกเห็นด้วย และมีความตั้งใจที่จะทำประกันอุบัติเหตุในอนาคตสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ เคยทำประกันอุบัติเหตุ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาทัศนคติของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัด ลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล พบว่า มีปัจจัยย่อยบางเรื่องที่คุณตอบแบบสอบถามไม่ทราบในสัดส่วนที่มาก ได้แก่

- ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากไม่ทราบว่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุไม่สามารถนำไปหักเป็นค่าลดหย่อนภาษีเงินได้ได้ รองลงมาไม่ทราบว่าอาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการคิด เบี้ยประกันที่ต่างกัน

- ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากไม่ทราบว่า บริษัท ประกันมักมีการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ โดยมีการแจกของสมนาคุณต่าง ๆ

- ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากไม่ทราบว่า การสมัคร ทำประกันอุบัติเหตุให้เพียงสำเนาบัตรประชาชนแนบเป็นเอกสารประกอบใบสมัครเท่านั้น และ รองลงมาไม่ทราบว่า การซื้อประกันอุบัติเหตุไม่ต้องมีการตรวจสุขภาพก่อน

2. ด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมี ข้อค้นพบที่น่าสนใจ เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามในปัจจุบัน พบว่า ถึงแม้ว่าความรู้สึกที่มีต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ตามส่วนประสมทาง การตลาดของ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มมีความใกล้เคียงกัน แต่ยังคงมีความแตกต่างในประเด็น ต่อไปนี้

- กลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และกรรมธรรมมีผลบังคับอยู่ มีความรู้สึกต่อ การทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นในด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องบริษัท ประกันมีการ โฆษณาด้วยเนื้อหาเกินจริง ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้มีความรู้สึกเฉย ๆ

ในขณะที่กลุ่มที่เคยทำประกันอุบัติเหตุแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว และกลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุเลยมีความรู้สึกในเชิงลบคือรู้สึกว่าเป็นด้วย

- กลุ่มที่เคยทำประกันอุบัติเหตุแต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว มีความรู้สึกต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ในด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา โดยในด้านผลิตภัณฑ์นั้นกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้มีความรู้สึกเห็นด้วยในเรื่องเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำประกันอุบัติเหตุซับซ้อน เข้าใจยาก ซึ่งต่างจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอื่นที่มีความรู้สึกเฉย ๆ ส่วนในด้านราคานี้ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้มีความรู้สึกเห็นด้วยว่าเสียค่าใช้จ่ายที่จะทำประกันอุบัติเหตุ เพราะเสียเบี้ยไปเปล่า ๆ แต่ละปี โดยไม่ได้เป็นเงินสะสม ซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอื่น ที่มีความรู้สึกเฉย ๆ ในเรื่องนี้

- กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเลย มีความรู้สึกต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้รู้สึกเฉย ๆ ในเรื่องว่าซื้อประกันที่ขายผ่านบริษัทบัตรเครดิตก็สะดวกดี ไม่ต้องยุ่งยากในการจ่ายเงิน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอื่นมีความรู้สึกเห็นด้วยในเรื่องนี้

3. ด้านพฤติกรรมการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดว่าอาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต มีจำนวนมากใกล้เคียงกัน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าอาจจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอนอนมีความคิดที่จะทำประกันให้แก่ตัวเองมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พ่อ / แม่ โดยมีเหตุผลที่ทำให้สนใจทำ / อาจจะทำประกันอุบัติเหตุเนื่องจากความ ห่วงใยต่อบุคคลในครอบครัวมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความห่วงใยตัวเอง และการเห็นถึงประโยชน์เมื่อประสบอุบัติเหตุตามลำดับ และมีความคิดที่อาจจะแนะนำให้บุคคลอื่นทำประกันอุบัติเหตุ ส่วนบุคคล มีจำนวนมากที่สุด

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจว่าจะทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคต มีเหตุผลที่ทำให้ไม่แน่ใจว่าจะทำ / ไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากที่สุด คือยังไม่ทราบข้อมูลเพียงพอ รองลงมาคือมีประกันอย่างอื่นอยู่แล้ว

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าอาจจะไม่ทำ และไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในอนาคตอย่างแน่นอนอน มีเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจไม่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลมากที่สุดคือ รายได้จำกัด รองลงมาเพราะเห็นว่าไม่จำเป็นเพราะมีประกันหรือความคุ้มครองจากสวัสดิการอย่างอื่นอยู่แล้ว

7. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้สึกเห็นด้วยว่าซื้อประกันที่ขายผ่านบริษัทบัตรเครดิตก็สะดวกดี ไม่ต้องยุ่งยากในการจ่ายเงิน

8. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้สึกเฉย ๆ ว่า การแจกของแถมทำให้อยากซื้อประกันมากขึ้น ๆ

9. ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้สึกเห็นด้วย ว่าตัวแทนขายประกันมักเข้าห้และใช้การตามดื้อให้ซื้อประกัน

10. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีความรู้สึกในเชิงลบต่อกระบวนการในการอนุมัติค่าสินไหมชดเชยว่าล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมืองจังหวัดลำพูน เป็นกลุ่มลูกค้าที่น่าสนใจสำหรับบริษัทประกันเป็นอย่างยิ่ง เป็นอีกช่องทางสำหรับบริษัทประกันและตัวแทนประกันที่จะขยายหรือเพิ่มส่วนแบ่งตลาด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มความสนใจที่อาจจะทำประกันอุบัติเหตุในอนาคต

2. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการประกันอุบัติเหตุมาก จะมีแนวโน้มความตั้งใจที่จะทำประกันอุบัติเหตุมากด้วย ดังนั้นบริษัทประกันหรือตัวแทนประกันควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้ความเข้าใจ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้กลุ่มลูกค้ารู้จัก และมีความเข้าใจถึงการประกันอุบัติเหตุอย่างถูกต้อง

3. ด้านกลยุทธ์สำหรับส่วนประสมทางการตลาด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ บริษัทประกันควรมีการออกแบบกรมธรรม์ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะและความต้องการของลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มนี้ เนื่องจากกลุ่มพนักงานที่ทำงานอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเหล่านี้ ยังมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสถานภาพครอบครัว รัดับรายได้ และลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยออกแบบแผนการประกันให้ลดความคุ้มครองในส่วนของการรักษาพยาบาลซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีสวัสดิการจากบริษัท และประกันสังคมอยู่แล้ว เพื่อให้เบี้ยประกันมีราคาถูกลง

3.2 ด้านราคา เนื่องจากอัตราเบี้ยประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลนี้อยู่ภายใต้การดูแลและกำกับโดยกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ดังนั้นการแข่งขันทางด้านราคาของบริษัทประกันจึงทำได้ยาก รวมทั้งข้อจำกัดที่ไม่สามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ส่วนบุคคลได้นั้น จึง

ทำให้ยังมีลูกค้าบางส่วนที่รู้สึกเสียดายเงินที่จะต้องจ่ายในส่วนนี้ ดังนั้นบริษัทประกันหรือตัวแทนประกันควรเน้นให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าที่จะได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับเบี้ยที่ต้องเสียไปเป็นรายปี โดยอาจยกตัวอย่างจากสถิติ หรือจากข้อมูลในอดีตที่ผู้ที่ทำประกันได้รับเมื่อประสบอุบัติเหตุจริง

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งที่สนใจจะทำประกันอุบัติเหตุหรือทำเพิ่มเติมในอนาคต โดยมีเหตุผลที่ทำให้สนใจ คือการที่ประกันอุบัติเหตุพ่วงมากับประกันอื่น ๆ ดังนั้นการเสนอขายประกันอุบัติเหตุพ่วงมากับการประกันอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ หรือประกันสุขภาพอื่น ๆ ก็เป็นวิธีที่สามารถเพิ่มการขายได้มากขึ้นเช่นกัน บริษัทประกันอาจมีการออกแบบแผนการประกันที่รวมความคุ้มครอง (Package) หลาย ๆ อย่าง เพื่อเป็นตัวเลือกให้ลูกค้า อย่างไรก็ตามการพัฒนาช่องทางการขายใหม่ ๆ เช่น การขายประกันผ่านบริษัทบัตรเครดิต ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับบริษัทประกัน และสำหรับลูกค้าด้วย เพราะเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มที่มีศักยภาพ และมีกำลังซื้อสูงได้ และยังเป็นช่องทางที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นด้วยว่าสะดวก เพราะลดขั้นตอนในการชำระค่าเบี้ยประกันได้

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้บริษัทประกันดูน่าเชื่อถือมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีความรู้สึกเห็นด้วยว่าบริษัทประกันมีการโฆษณาด้วยเนื้อหาเกินจริง ดังนั้นบริษัทประกันควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและข้อความที่ใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มีลักษณะที่จับต้องได้มากขึ้น เช่นการใช้แผ่นพับ (Brochure) โดยใช้ข้อความที่เน้นในด้านความรู้สึกห่วงใยต่อบุคคลในครอบครัว และความห่วงใยตัวเอง มาชักจูงให้ลูกค้าสนใจ

3.5 ด้านบุคลากร เนื่องจากบุคลากรของบริษัทประกันที่สามารถเข้าถึงตัวลูกค้าผู้ทำประกันได้มากที่สุดคือ ตัวแทนประกันของบริษัท ดังนั้นตัวแทนประกันจึงเป็นเสมือนภาพลักษณ์ของบริษัทประกัน ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และไว้ใจที่จะทำประกันกับบริษัท บริษัทประกันควรมีการอบรมและพัฒนาตัวแทนให้มีความรู้ที่ถูกต้อง เพื่อให้เป็นผู้ที่สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการทำประกันอุบัติเหตุให้แก่ลูกค้าให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องด้วย รวมทั้งการฝึกอบรมด้านเทคนิคการขายที่เหมาะสม และสามารถจูงใจให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีความสนใจในการทำประกันอุบัติเหตุ โดยที่ไม่ลืมที่จะเน้นการฝึกอบรมในด้านจรรยาบรรณการเป็นตัวแทนที่ดี การมีใจรักในด้านการให้บริการ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเป็นลูกค้าที่ทำประกันกับบริษัทอย่างต่อเนื่องในระยะยาวต่อไป

3.6 ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกในเชิงบวกกับการจัด และการตกแต่งสำนักงานของบริษัทประกันอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามบริษัทประกันก็ควรมีการปรับปรุงสำนักงานให้มีความทันสมัย และดูน่าเชื่อถือ รวมทั้งให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะมีส่วนให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการทำประกันกับบริษัทได้

3.7 ด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกเชิงบวกต่อขั้นตอนการสมัครทำประกันและขั้นตอนการชำระเงิน แต่ในขั้นตอนการอนุมัติค่าสินไหมกลับมีความรู้สึกในเชิงลบว่ามีความล่าช้า ดังนั้นบริษัทประกันควรมีการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินไหมให้มีความรวดเร็ว โดยหาวิธีการที่จะปรับปรุงลักษณะการทำงานในกระบวนการอนุมัติสินไหม เพื่อลดเวลาที่สูญเสียไปและให้สามารถใช้เวลาในกระบวนการได้ รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้อาจใช้วิธีการหาโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่เป็นพันธมิตรร่วมกับบริษัท โดยเฉพาะ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้กับลูกค้า เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าโดยสามารถใช้บัตรสิทธิพิเศษ (Care Card) ของบริษัทในการรับการรักษาในโรงพยาบาลดังกล่าวโดยไม่ต้องชำระค่ารักษาพยาบาลก่อน ซึ่งช่วยลดขั้นตอนในการเรียกร้องสินไหมของลูกค้าได้

4. บริษัทประกันและตัวแทนประกันควรมีการวางแผนกลยุทธ์การขายประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม จำแนกตามการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลในปัจจุบันดังนี้

4.1 กลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และกรมธรรม์ยังมีผลบังคับอยู่ ถึงแม้ว่ากลุ่มนี้จะมีกรมธรรม์อยู่แล้วก็ตาม บริษัทประกันและตัวแทนประกันก็ไม่ควรละเลยการดูแลเอาใจใส่ เพราะจากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลอยู่แล้วนี้มีความคิดที่อาจจะทำประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมในอนาคต ซึ่งยังถือว่าเป็นกลุ่มที่สามารถขยายฐานการขายให้เพิ่มมากขึ้นได้ ทั้งนี้ลูกค้ากลุ่มนี้อาจมีการทำประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมให้แก่ตนเอง และบุคคลอื่นๆ ในครอบครัวอีกด้วย รวมทั้งการรักษาลูกค้ากลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุอยู่แล้ว ให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อบริษัท และสมัครใจที่จะต่ออายุกรมธรรม์ในปีต่อ ๆ ไปนั้น ก็จะมีผลต่อความยั่งยืน (Persistency) ของกรมธรรม์ และเป็นหลักประกันต่อรายได้ของบริษัทประกันในระยะยาวได้อีกด้วย

4.2 กลุ่มที่เคยทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล แต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้มีความรู้ในปัจจัยย่อยหลาย ๆ ประเด็นในสัดส่วนที่มากกว่ากลุ่มที่ทำประกันอุบัติเหตุและกรมธรรม์ยังมีผลบังคับอยู่ แต่มีความคิดเห็นในเชิงลบต่อการทำประกันอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในด้านผลิตภัณฑ์ ว่าเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของการทำประกันอุบัติเหตุ ซับซ้อน เข้าใจยาก และด้านราคา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้มีความรู้สึกเชิงลบ โดยเห็นด้วยว่า

เสียดายเงินที่จะทำประกันอุบัติเหตุ เพราะเสียเบี้ยไปเปล่า ๆ แต่ละปี โดยไม่ได้เป็นเงินสะสม ดังนั้นบริษัทประกันควรค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของการเลิกทำประกันอุบัติเหตุของลูกค้ากลุ่มนี้ ว่าเกิดจากประสบการณ์หรือเหตุผลใดที่ทำให้ลูกค้าการไม่ต่ออายุกรมธรรม์ เพื่อนำสาเหตุที่ได้มาปรับปรุงแผนการตลาดให้เหมาะสมต่อไป เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าในอนาคต ถึงแม้ว่าบางส่วนของลูกค้ากลุ่มนี้มีความไม่แน่ใจที่จะทำประกันอุบัติเหตุในอนาคตหรือไม่ แต่ก็มีบางส่วนของลูกค้ากลุ่มนี้เช่นกันที่มีความคิดว่าอาจจะทำประกันอุบัติเหตุในอนาคตด้วย

4.3 กลุ่มที่ไม่เคยทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลเลย จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มนี้มีความคิดที่อาจจะทำประกันอุบัติเหตุเพิ่มเติมในอนาคต ดังนั้นบริษัทประกันและตัวแทนประกันต้องพยายามหาวิธีเข้าถึงลูกค้ากลุ่มนี้ โดยการให้การ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามีความรู้เข้าใจที่ถูกต้อง และทำให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ของการทำประกันอุบัติเหตุ โดยพยายามหาช่องทางการจัดจำหน่ายที่สามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มนี้

ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษาทัศนคติของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีต่อการทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลนี้ ยังคงมีข้อจำกัดในการศึกษาซึ่งยังไม่ครอบคลุมครบถ้วนในบางประเด็น ที่อาจจะทำการศึกษาเพิ่มเติมได้ในอนาคต ได้แก่

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมธรรม์ และเงื่อนไขของกรมธรรม์
2. ด้านเงื่อนไขของบุคลากร โดยเฉพาะในส่วน of ตัวแทนประกัน ในด้านความ

นำเชื่อถือ และจรรยาบรรณของตัวแทนประกัน