

บทที่ 5

บทสรุป

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันรณรงค์มีบทบาทสำคัญในการคมนาคมและขนส่งสินค้ารวมถึงเป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกและให้ประโยชน์แก่มนุษย์เป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันรณรงค์ก็ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมีการเสียชีวิตและบาดเจ็บสูงสุด ทำให้เกิดความสูญเสียทรัพยากรทางเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างยิ่ง มนุษย์จึงพยายามหาทางป้องกันและลดอุบัติเหตุอันเกิดจากการใช้รถยนต์ โดยวิธีหนึ่งที่จะลดความเสียหาย หรือบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากความเสียหายของรถยนต์ที่ดีที่สุดคือ การประกันภัยเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันภัยว่าเมื่อทรัพย์สินที่นำมาทำประกันภัยไว้ นั้น หากได้รับความเสียหายจากภัยที่เอาประกันภัยไว้ก็จะได้รับ การชดใช้ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลภาคสมัครใจที่มีต่อบริษัทประกันภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางทางให้บริษัทประกันภัย สามารถพัฒนาบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้บริษัทประกันภัยเป็นที่ยอมรับของ ประชาชนมากยิ่งขึ้น

สรุปการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยจำแนกตามพฤติกรรมการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 400 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าทดสอบสถิติ t-test ,F-test และ การหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย L.S.D. สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เอาประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อจำแนกข้อย่อยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าผู้เอาประกันภัยมีความพึงพอใจต่อส่วนผสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัย

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกัน, มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท, มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชม., มีความเชื่อถือได้ ด้านคุณภาพของข้อมูล และระยะเวลาในการ claim ประกันที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 4.23

2. ด้านราคา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจของระดับราคา, สามารถชำระผ่านบัตรเครดิตได้, สามารถผ่อนชำระได้, มีเครดิตให้ 30 วันในการชำระค่าเบี้ยประกัน และมีส่วนลดในการทำประกันภัย มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.64

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ มีสาขาและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมาก, เพิ่มช่องทางในการจำหน่ายผ่านร้านสะดวกซื้อ, สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน, จัดจำหน่ายผ่านทางเว็บไซต์ และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับสำนักงานขนส่ง มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.51

4. ด้านการส่งเสริมการขาย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ การส่งเสริมการขาย มีการโฆษณาผ่านโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์, การส่งเสริมการขาย มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า, การส่งเสริมการขาย มีโทรศัพท์แจ้งเตือนเมื่อใกล้หมดประกัน, การส่งเสริมการขาย มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทางไปรษณีย์ และการส่งเสริมการขาย คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.74

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ผู้เอาประกันภัยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการขาย ในด้านการมีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า

โดยพบว่าเพศชายมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้เอาประกันภัยที่ใช้รถยนต์ประเภทต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่ใช้รถยนต์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ บริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง, ความเชื่อถือได้ด้านคุณภาพของอู่ซ่อม และระยะเวลาการ Claim ประกันที่รวดเร็ว ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้เอาประกันภัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การมีส่วนร่วมในการทำประกันภัย และการส่งเสริมการขายที่มีบริการแจ้งเตือนเพื่อต่อประกัน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้เอาประกันภัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท ประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยด้านราคาค่าเบี้ยประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้เอาประกันภัยที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีระดับรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยในด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ มีความเชื่อถือได้ด้านคุณภาพของอู่ซ่อม ผลิตภัณฑ์และบริการ ระยะเวลาการ Claim ประกันที่รวดเร็วในกรณีเกิดอุบัติเหตุ, ผลิตภัณฑ์และบริการ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง, การส่งเสริมการขาย มีการโฆษณาผ่านโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย จำแนกตามพฤติกรรมของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

1. ผู้เอาประกันภัยที่มีประเภทการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าผู้เอา ประกันภัยที่มีประเภทการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของ บริษัทประกันภัยด้านคุณภาพของอู่ซ่อมสถิติที่ระดับ .05

2. ผู้เอาประกันภัยที่มีช่องทางในการทำประกันภัย รยชนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้เอาประกันภัยที่มีเหตุผลในการเลือกทำประกันภัยรยชนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัย แตกต่างกัน ผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่ามี ความแตกต่างกันดังนี้ ผลิตรภัณฑ์และบริการ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย, ผลิตรภัณฑ์และบริการ มีบริการรับทำประกันภัยทุกประเภท, ผลิตรภัณฑ์และบริการ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง, ผลิตรภัณฑ์และบริการ ระยะเวลาการ Claim ประกันที่รวดเร็วในกรณีเกิดอุบัติเหตุ, ราคา ระดับราคา, ช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่าย อยู่ในแหล่งชุมชนเดินทางสะดวก, การส่งเสริมการขาย มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้า, การส่งเสริมการขาย มีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยทาง ไปรษณีย์ ผู้เอาประกันภัยที่มีเหตุผลในการเลือกบริษัทประกันภัยรยชนต์ แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันภัยรยชนต์ของผู้ใช้รยชนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ทำประกันภัยรยชนต์ที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน อายุระหว่าง 31-40 ปีส่วนใหญ่ เป็นวัยทำงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-40,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจและเลือกทำประกันภัยชั้น 1 มากที่สุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวรัตน์ พวงแก้ว (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันกับ ประเภทประกันภัยรยชนต์นี้ซึ่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เอาประกันภัยรยชนต์ เป็นเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน และอายุระหว่าง 36-50 ปีมากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท และเลือกทำประกันภัยชั้น 1 มากที่สุด

2. กลุ่มตัวอย่างเลือกเหตุผลหลักในการซื้อประกันภัยรยชนต์คือซื้อเพราะต้องการความคุ้มครองเพิ่มจาก พรบ. และซื้อเพราะต้องการบริการจากบริษัทประกันภัย เพื่ออำนวยความสะดวกกรณีเกิดอุบัติเหตุเช่นการเจรจาต่อรองกับคู่กรณี และเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินและตัวผู้เอาประกันภัย ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัมพันธ์ ลิ้มสมเกียรติ (2541) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่บุคคลเลือกที่จะทำประกันภัยรยชนต์คือต้องการได้รับความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินและชีวิต อยู่ในธรรม (2532: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันวินาศภัย

พบว่า การประกันวินาศภัยเป็นไปตามหลักการที่อำนวยความสะดวกให้แก่สังคมด้วยการลดใช้ค่าสินไหม ทดแทนให้ตามความเสียหายที่แท้จริง และสถาบันประกันภัยมีความเชื่อถือ สำหรับการช่องทางในการทำ ประกันภัยรถยนต์เหมือนกับช่องทางในการทำประกันชีวิต กล่าวคือ ช่องทางการทำประกันภัยรถยนต์ โดยตรงกับบริษัทประกันมีจำนวนสูงสุดร้อยละ 38 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ ตังติสานนท์ (2544) พบว่าการทำประกันชีวิตโดยผ่านนายหน้าหรือตัวแทนจะมีจำนวน สูงสุดร้อยละ 83.0

3. ระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยโดยภาพรวม พบว่าผู้เอาประกันภัยมี ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวแทน และนายหน้าประกันภัย สูงที่สุดเป็นอันดับแรก กับด้านเงื่อนไขความคุ้มครอง รองลงมา ด้านคุณภาพ การให้บริการของพนักงาน ด้านบริษัทประกันภัยด้านอัตราค่าเบี้ยประกันภัย และด้านคุณภาพ การให้บริการด้านสินไหมทดแทนตามลำดับ แสดงว่าผู้เอาประกันภัยที่มาใช้บริการนั้นให้ความสำคัญ ต่อด้านตัวแทนและนายหน้าประกันภัยสูงสุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับ (วร วุฒิ ทิพย์อารักษ์วงศ์, 2539, หน้า112-115) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมและทัศนคติของลูกค้าไทย ประกันชีวิต และตัวแทนบริษัท พบว่าคุณสมบัติฝ่ายขายที่ดีเรียงจากคุณสมบัติที่ลูกค้าต้องการมาก ไปน้อย คือ เป็นผู้รักษา ผลประโยชน์ของลูกค้า ชื่อสัตย์บริการดี ติดต่อกับลูกค้าสม่ำเสมอ และ(เพ็ญ พิมล สวัสดิ์สละ, 2540) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาบ รบือ จังหวัด มหาสารคาม พบว่าขายได้ปฏิบัติโดยการกำหนดเป้าหมาย ละวัตถุประสงค์กำลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาการส่งเสริมการขาย และการบริการหลังการขายโดยติดตามเบี้ยประกัน กับลูกค้าก่อน และหลังการขาย การดูแลผลประโยชน์ลูกค้าทั้งค่าประกันชีวิต ค่าอุบัติเหตุ ค่า รักษาพยาบาล และ การแจ้งข่าวสาร นอกจากนี้ผู้เอาประกันภัยที่มาใช้บริการนั้นให้ความสำคัญ ต่อคุณภาพบริการของ บริษัทประกันภัยโดยรวมและรายด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ (เนาวรัตน์ พวงแก้ว, 2542) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอา ประกันภัยกับประเภท ประกันภัยรถยนต์นั้นส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เอา ประกันภัยมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของบริษัทประกันภัยโดยรวม และรายด้านต่าง ๆ อยู่ ในระดับมาก โดยคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ทำประกันภัยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการเรียกใช้บริการและด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ หรือความคุ้มครองในกรณีอื่นนอกจากนี้ระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยโดยภาพรวม ยัง พบว่าผู้เอา ประกันภัยมีความพึงพอใจที่มีต่อบริการของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของข้อมูลสูงสุดด้านนโยบายการเงินรองลงมาและด้านการประชาสัมพันธ์

ตามลำดับ ผลการศึกษาสอดคล้องกับ (เนาวรัตน์ พวงแก้ว, 2542) พบว่า ผู้เอาประกันมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีการรับรู้ต่อคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ของบริษัทสูงสุด

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้เอาประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน ยกเว้นรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เนาวรัตน์ พวงแก้ว, 2542) ที่ทำการศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันภัยกับประเภท ประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับรายได้ อาชีพ และประเภทการประกันภัย มีความคาดหวัง และความรู้สึกรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ประกันภัยแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สันติ เจริญไชย, 2544) ที่ทำการศึกษาคความ คาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ ของ บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด สาขา อุตรธานี พบว่า ผู้เอาประกันภัยที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพที่ต่างกันมีความคาดหวัง และการได้รับบริการต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้เอาประกันที่มีความแตกต่างกัน ในเรื่อง อาชีพ การศึกษา และประเภทการประกันภัย มีความคาดหวังในการบริการไม่แตกต่างกัน แต่ได้รับการบริการโดยรวมจริงแตกต่างกัน และผู้เอาประกันที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความคาดหวัง ในการบริการต่างกัน แต่ได้รับการบริการโดยรวมจริงไม่ต่างกัน

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยตามพฤติกรรมของการทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ได้แก่ ประเภทการทำประกันภัย ประเภทของรถยนต์ที่ทำประกันภัย เหตุผลที่ทำประกันภัยแหล่งที่ทำให้ทราบประโยชน์ในการทำประกันภัยช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย และสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัยพบว่าผู้เอาประกันภัยที่มีพฤติกรรมกรรมการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยแตกต่างกันยกเว้นผู้เอาประกันภัยที่มีสาเหตุที่เลือกช่องทางในการติดต่อเพื่อทำประกันภัย รถยนต์ภาคสมัครใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของบริษัทประกันภัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เนาวรัตน์ พวงแก้ว, 2542) ที่ทำการศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างความ พ้อใจของผู้เอาประกันภัยกับประเภทประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวัง และความรู้สึกรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิจัย ของ (สันติ เจริญไชย, 2544) ที่ทำการศึกษาคความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัย รถยนต์ ของ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุตรธานี พบว่า ผู้เอา

ประกันภัย มีความคาดหวัง ในด้านภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ สูงกว่าการได้รับบริการจริง อย่างมีนัยสำคัญ .05

6. จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจพบว่า ผู้เอาประกันภัยที่มารับบริการด้านสินไหมทดแทนให้ความสำคัญกับการออกไปทำเคลมและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนรวดเร็วสูงสุดรองลงมาคือค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ อุบัติเหตุมีคุณภาพ มีรถยนต์ให้ใช้ระหว่างการซ่อม และให้ความรู้กับตัวแทน / นายหน้าประกันภัย รวมถึงผู้เอาประกันภัย ผลการศึกษา สอดคล้องกับ (Trupin, 1994, pp 302-304) ได้ศึกษาเงื่อนไขที่ต้องการจากการทำประกันภัยในประเทศ แคนาดาพบว่าผู้ที่สนใจมีเงื่อนไขในการทำประกันภัยสูงสุด 3 ประการคือ มีการประกันภัยที่ ครอบคลุมเพียงพอตามประเภทกรมธรรม์ บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงด้านเงินทุน และราคาของ กรมธรรม์ต้องคุ้มค่าและยุติธรรม และ (Stewart, 1995 pp111-113) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่าประชาชนมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับการทำ ประกันภัยรถยนต์และบ้านทั้งนี้เพราะบริษัทประกันภัยมีการปรับปรุงภาพลักษณ์หลายอย่างคือ บริษัทจัดหาสถานที่ในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้นบริษัทมีการปรับปรุงบริการให้ลูกค้าติดต่อ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและบริษัทคงราคาเบี้ยประกันให้นานไว้หรือมีแนวโน้มลดลงในกรมธรรม์บางประเภท

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าผู้เอาประกันภัยมีความพึงพอใจต่อบริการ ของบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของอุ้ซ่อม ด้านนโยบายการเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของผู้บริหารของบริษัทประกันภัยควรศึกษาถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะเสริมสร้างระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยให้มากขึ้นกว่าระดับปานกลาง และพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยให้เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน เพื่อรองรับการเปิดเสรีของธุรกิจประกันภัยในอนาคต

2. บริษัทประกันภัยจะต้องพยายามเสริมสร้างให้มีฐานะการเงินที่เข้มแข็งมั่นคง มีสภาพคล่องที่ดีเพื่อที่จะสามารถชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นภาระผูกพันตามสัญญาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย หรือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิประโยชน์ ตามสัญญาประกันภัยได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จะทำให้บริษัทประกันภัยเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทประกันภัยควรให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้เอา

ประกันภัย มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีความรู้เรื่องประกันภัยและเห็นความสำคัญของการทำประกันภัย

3. การพัฒนาคุณภาพตัวแทน / นายหน้าประกันภัย จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าช่องทางการซื้อประกันภัยรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนการซื้อโดยผ่านตัวแทน / นายหน้าประกันภัยสูงสุด รวมถึงความพึงพอใจด้านตัวแทน/นายหน้าประกันภัยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประกันภัยตัวแทน / นายหน้าประกันภัยมีบทบาทหน้าที่ต่อผู้เอาประกันภัยในการเลือกรูปแบบความคุ้มครองที่เหมาะสมในราคาที่ยุติธรรมรวมทั้งเลือกบริษัทประกันภัยที่ดี ให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการอบรมบุคลากรด้านประกันโดยเฉพาะซึ่งหน่วยงานสำคัญที่เกี่ยวกับประกันได้แก่ สมาคมประกันวินาศภัย สถาบันประกันภัยไทย ต้องเพิ่มบทบาททางด้านนี้ ให้มากยิ่งขึ้น

4. คุณภาพในการซ่อมของอู่ในเครือบริษัทประกันภัยต้องได้มาตรฐานเพื่อสร้างการยอมรับและยกระดับความเชื่อถือของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัย

5. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจากรถ กระทรวงการคลัง ในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัย และตัวแทน / นายหน้าประกันภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ของการทำประกันภัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าตัวแทนมีบทบาทต่อผู้เอาประกันภัยในการตัดสินใจทำประกันภัย รถยนต์มาก ดังนั้นจึงควรศึกษาบทบาทหน้าที่และความจำเป็นของคนกลางหรือช่องทางในการทำประกันภัยในอนาคตเพื่อที่บริษัทประกันภัยจะได้มีการเตรียมความพร้อมในการรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

2. ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมการบริการที่ผู้เอาประกันภัยคาดหวังโดยมีการขยายขอบเขตพื้นที่จากในเขตกรุงเทพมหานคร ออกไปยังต่างจังหวัด เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้ทั่วประเทศ

3. ควรจะมีการศึกษาแนวโน้มของลักษณะการทำประกันภัยรถยนต์ในอนาคตว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ถ้าประชาชนได้รับความรู้และเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์เป็นอย่างดี

4. ควรจะมีการศึกษาความคุ้มครองและอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์และยานยนต์อื่น ๆ ทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจว่าเหมาะสมหรือไม่ซึ่งบางครั้งบริษัทประกันภัยไม่ยอมรับประกันภัยในกรณีที่เห็นว่ามีความเสี่ยงสูงแม้มีกฎหมายบังคับก็ตาม