

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ ตลอดจนเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบการให้บริการด้านสินไหม บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการทุกประเภทที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้มีจำนวนเท่ากับ 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

3. ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

เป็นคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทการประกันภัยที่ทำไว้ เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) รวมทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์

เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ และเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) จำนวน 1 ข้อ รวมทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้า ของ

บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ประเภทการใช้บริการ วิธีการติดต่อที่ใช้อย่างน้อยที่สุด ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ามารับบริการแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่สินไหม ซึ่งใช้มาตรการวัดของ Likert Scale มีตัวเลือก 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สรุปผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.5 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 27.5 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 42.5 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 40.0 ทั้งนี้มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 ด้านการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.5 มีกลุ่มตัวอย่างเพียงบางส่วนที่มีการศึกษาระดับปวช. อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 4.0

สำหรับการประกอบอาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 71.0 และ ร้อยละ 29.0 ตามลำดับ) และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาอยู่มีเพียงร้อยละ 1.0 ด้านรายได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 56.0 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 17.0 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีเพียงร้อยละ 10.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีมีสถานะเป็นลูกค้า คือ มีประกันภัยรถยนต์กับบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาเป็นคู่ค้า เช่น อยู่/ศูนย์,ร้านอะไหล่ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 38.0 และเป็นคู่กรณี มีเพียงร้อยละ 15.0 สำหรับผู้ที่เป็ลูกค้าของบริษัทฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วน

ใหญ่มีประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมาเป็น พ.ร.บ. คิดเป็นร้อยละ 7.4 และมีประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 และประเภท 3 อย่างละเท่ากันคือ ร้อยละ 3.2

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ อยู่ระหว่าง 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมามีระยะเวลาการเป็นลูกค้าหรือคู่ค้าน้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าหรือคู่ค้ามากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านการเปิดเคลม คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็นการคุมราคา คิดเป็นร้อยละ 22.0 และทำมากกว่า 1 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 15.5 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนน้อยที่สุด คือร้อยละ 11.0

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อเคลมประกันกับบริษัทฯ ด้วยการเข้ามาติดต่อที่บริษัทฯ บ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาเป็นการติดต่อที่ตู้/ศูนย์ ในเครือ คิดเป็นร้อยละ 11.0 และนัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ คิดเป็นร้อยละ 7.0 เมื่อสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาเป็นการเข้ามาใช้บริการเพียง 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.0 และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเข้ามาใช้บริการ 2 ครั้ง และ 3 ครั้ง ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 15.0 และร้อยละ 10.5 ตามลำดับ โดยในแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างใช้ระยะเวลาในการรับบริการประมาณ 15-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 55.0 และใช้ระยะเวลาในการรับบริการน้อยกว่า 15 นาที ในสัดส่วนที่เท่ากับการใช้ระยะเวลาในการรับบริการ 31-45 นาที คือ ร้อยละ 18.0 และมีการใช้ระยะเวลาในการรับบริการมากกว่า 60 นาทีเพียงร้อยละ 3.5

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินไหมรยนต์ต่อผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างระบุว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเวลาให้บริการ (08.30 น. – 17.00 น.) มากที่สุด คือร้อยละ 40.5 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 52.0

ส่วนภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการทำงานเป็นระบบตามลักษณะงาน (ร้อยละ 46.5) มีการจัดลำดับในการรับบริการ (ร้อยละ 51.5) มีความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (ร้อยละ 54.5) มีการให้บริการพิเศษในกรณีเร่งด่วน (ร้อยละ 46.0) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการทำเอกสารผ่านระบบ internet คิดเป็นร้อยละ 25.5

ขณะที่ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในหลายประเด็น เช่น

พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ร้อยละ 58.5) มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม (ร้อยละ 57.5) มีการจัดการระบบคิวที่เหมาะสม (ร้อยละ 56.0) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับอธยาศัยในการให้บริการ (ร้อยละ 42.5)

และภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในหลายประเด็น เช่น ทำเลที่ตั้งหาง่าย สะดวก (ร้อยละ 44.5) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ (ร้อยละ 44.0) ทางเข้า-ออก สะดวกที่เข้ามาใช้บริการ (ร้อยละ 42.0) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอ (ร้อยละ 37.0) เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินไหมรยนต์ต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของสิทธิชัย จริยวิทยานนท์ (2543) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะธุรกิจบริษัท ประกันภัยรถยนต์จะแตกต่างจากธุรกิจธนาคาร เช่น การทำธุรกรรมกับธนาคารจะใช้ระยะเวลาสั้นๆ ก็เป็นอันเสร็จสิ้น แต่การให้บริการด้านสินไหมรถยนต์มีหลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นลักษณะ การให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้า ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องสร้างบริการที่แตกต่างไปจาก คู่แข่งและต้องสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ลูกค้าเพื่อหวังให้กลับมาใช้บริการของบริษัทอีก กลุ่ม ตัวอย่างจึงมีความพึงพอใจมากแก่บริการที่ได้รับ เป็นต้น

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่าย สินไหมรถยนต์บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัดมีดังนี้คือ ที่ปฏิบัติอยู่ดีแล้ว ขอให้รักษามาตรฐาน บริการเช่นนี้ต่อไป แต่ควรปรับปรุงการประเมินราคาการที่เสียหายหนัก ควรมีการจัดระบบคิวนักงานคุมราคาอนุมัติซ้ำมากๆ ใช้เวลานานเกินควร ควรมีพนักงานที่คอยให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอน การดำเนินงานแก่ลูกค้าที่มาติดต่อเหมือนกับที่ธนาคารทั่วไป อีกทั้งควรมีมูคาแพและน้ำดื่มสำหรับ ลูกค้าที่มาติดต่อ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Chi-square โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงจะพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่างกัน ไปตามลักษณะความเสี่ยงหรือพฤติกรรมการขับรถของตนเอง ผู้ที่มีความรู้สูง มีอาชีพที่มีรายได้สูงก็จะมีหลักการพิจารณาเลือกบริษัทประกันภัยที่แตกต่างกันไป เป็นต้น ส่วนอายุไม่มีความสัมพันธ์กับ

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะปัจจุบันคนทุกกลุ่มอายุก็ขับรถยนต์ได้เป็นอย่างดี

สมมุติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการด้านสินไหมรถยนต์ ทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลดังนี้

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการด้านระบบการให้บริการ ซึ่งพบว่า

1.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านระบบการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อาชีพและรายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านระบบการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2 เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2.2 อาชีพและรายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3. เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เพศและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4. เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4.2 รายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

โดยภาพรวมจะเห็นว่า อาชีพและรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสินไหมรถยนต์ ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของสิทธิชัย จริยวิทยานนท์ (2543) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้บริการ และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมหรือพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันไปตามพื้นที่ที่อยู่อาศัย สำหรับกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครต้องมีความเร่งรีบแข่งขันกับเวลาซึ่งเกี่ยวข้องกับอาชีพและรายได้ของตนเอง

ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสินไหมรถยนต์ ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของสันติ เจริญไชย ที่ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ ของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี พบว่า ผู้เอาประกันภัยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ มีความคาดหวังและการได้รับบริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของรัชชัย โกมลศรี ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความเป็นจริง ต่อบริการหลังการขาย ตามทัศนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการบริการหลังการขายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ด้านสิ่งที่เห็นด้วยตา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้เสียที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในเรื่องเพศ การศึกษา อายุ มีความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด มีมาตรฐานการให้บริการที่ดีแล้วเป็นที่ยอมรับได้ของลูกค้าทุกเพศ ทุกกลุ่มอายุ และทุกระดับการศึกษา เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

หากมองในภาพรวมของสังคมไทยที่ผ่านมา จะพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ได้ทำประกันภัยรถยนต์นั้นมีผลสืบเนื่องจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น เมื่อเราซื้อรถยนต์ก็จะต้องทำประกันภัยรถยนต์ ดังกล่าวตามเงื่อนไขการเช่าซื้อ หรือการทำประกันภัยรถยนต์ในภาคบังคับ ก็จะทำเพราะเงื่อนไขกฎหมายบัญญัติไว้ว่าต้องทำเท่านั้น ประชากรในส่วนน้อยที่ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องทำประกันภัยรถยนต์ นั่นคือเหตุผลที่คนส่วนใหญ่ขาดการทำความเข้าใจในตัวบทของสัญญาประกันภัย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาตามมาของความไม่เข้าใจเหล่านั้น ดังเช่นการไม่เข้าใจเงื่อนไขการไม่รับผิดชอบของผู้รับประกันภัย ในเงื่อนไขที่ไม่ได้รับการคุ้มครอง ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกันภัย ต่อบริษัทที่รับประกันภัย ซึ่งส่งผลถึงความรู้สึกพึงพอใจได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในส่วนของผู้ที่เป็นลูกค้า หรือผู้เอาประกันภัยแล้วเริ่มมีตัวชี้วัดได้ตั้งแต่ เริ่มเป็นผู้ขอเอาประกันภัยจนครบสัญญาประกันภัยเลยทีเดียว

ในส่วนของการศึกษานี้ได้หยิบยกเฉพาะส่วนที่ลูกค้าโดยตรง ผู้เสียหาย ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการส่วนสินไหมของบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น จากการที่ได้วิเคราะห์แล้วพบว่าการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัยรถยนต์นั้น ยังมีในส่วนอื่นๆ ที่น่าทำการศึกษาอีกหลายส่วน สำหรับท่านที่สนใจจะทำการศึกษาในหัวต่างๆ อาทิเช่น ความพึงพอใจของตัวแทนที่ขายประกันภัยให้กับบริษัท ความพึงพอใจของลูกค้ากับบริษัทที่มีต่อบริษัทประกันภัย เช่น ร้านอะไหล่ อู่ซ่อมสี หรือศูนย์บริการซ่อมสีต่างๆ เป็นต้น