

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาแพร่
ผู้จัดทำ	: นางสาวธนัสมนต์ นิธิศักดิ์สินนท์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ศรีสุภา แซ่ลี
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	: 61 หน้า
คำสำคัญ	: ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และลูกค้า

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาแพร่ ได้แก่ ในด้านความเชื่อมั่น วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาแพร่ ในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้า และผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม มีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการและซื้อประกันชีวิตกับบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาแพร่ จำนวนทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส โดยระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี มีอาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการ มากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต โดยทั่วไป คือ เพื่อการออมเงินส่วนใหญ่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 1 บริษัท มีแบบ กรมธรรม์ประกันชีวิต คือ แบบชั่วระยะเวลา และประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิต คือ แบบสามัญ ส่วนใหญ่ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี และจ่ายค่าเบี้ยประกันโดยรวมต่อปี ให้กับบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด น้อยกว่า 10,000 บาท

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาแพร่ ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย คือ ด้านความ เชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการ ติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการเข้าถึง บริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในส่วนของ ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกับอายุ ที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านกับอายุ ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ทั้งหมด

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ที่ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนหนึ่งให้ความร่วมมือในการเสนอแนะความคิดเห็น พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ ปรับปรุงในด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานไปเก็บเบี้ยประกันไม่ตรงเวลา การติดต่อตัวแทน ยากบางเวลา และการออกเขียนเขียนของตัวแทนไม่สม่ำเสมอ