

ชื่อเรื่อง	การศึกษาคุณภาพการบริการ ของ บริษัทวีริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาววิภาวี เลิศพูนวิไลกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	กรกฎาคม 2559
จำนวนหน้า	69 หน้า
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อการบริการ ของบริษัทวีริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อการบริการ จำแนกตามประเภทกรรมธรรม์ เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการ รวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการกับทางบริษัทฯ ที่มีประวัติการใช้บริการสินไหม ปี 2558 โดยแบบสอบถาม กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีตามสะดวก โดยแบ่งตามประเภทกรรมธรรม์ด้านละเท่าๆ กัน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท ชำระค่าเบี้ยประกันมากกว่า 10,000 บาทต่อปี และทำประกันกับบริษัทฯ เป็นระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป

ผลการศึกษาคูณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และสิ่งที่สัมผัสได้ แสดงให้เห็นว่า บริษัทมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ ซึ่งทางบริษัทฯ ยังคงต้องรักษาไว้ตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญต่อการบริการประเภทกรรมธรรม์มอเตอร์ที่มีระดับคุณภาพการบริการต่ำกว่าประเภทนอนมอเตอร์บางรายการ อาจเนื่องมาจากจำนวนงานด้านมอเตอร์มีมากกว่าจึงทำให้การบริการนั้นไม่ทั่วถึง ดังนั้นทาง

บริษัทฯ คว้าศึกษาถึงปัญหาการบริการของแต่ละประเภทกรรมธรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการมีคุณภาพ
มากยิ่งขึ้น

PAYAP UNIVERSITY