

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท
ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาววลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์

ประธานกรรมการ

อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของบริษัทไอเอ็นจีประกันชีวิต จำนวน 320 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี และจำนวนบริษัทที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต มี 1 บริษัท แบบกรมธรรม์ประกันชีวิตคือแบบสะสมทรัพย์ และประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิตคือ แบบสามัญ ส่วนใหญ่ค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี คือ 10,000 -19,999 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิตเพื่อการออมเงิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระดับมากทุกด้าน

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of ING
Insurance Company Limited, Chiang Mai Province

Author Miss. Walaiphan Techabenjarat

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Orachorn Maneesong Chairperson

Lect. Nitaya Watanakun Member

ABSTRACT

This independent study aimed to study customer satisfaction towards service quality of ING Insurance Company Limited, Chiang Mai province. In order to collect data, the questionnaires were distributed to the sampling group of 320 ING Insurance Co., Ltd. Customers. Then, those given data were analyzed by descriptive statistic which consisted of frequency, percentage, and mean.

According to the research findings, the majority was married female in the ages between 30 – 40 years old with Bachelor's degree. They mostly worked as officers/employees for private companies and earned 10,000 – 20,000 baht for salary. Most of them had insurance, covering the periods of 1 – 5 years and bought from a single insurance company. They had the saving insurance plan with common type of insurance. They mostly paid for an annual insurance fee at the amount of 10,000 – 19,999 baht. The purpose of buying insurance was to save money.

Based upon the findings on customer satisfaction towards service quality of ING Insurance Company Limited, Chiang Mai province, the respondents rated their satisfaction at high level for all factors namely reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, community, creditability, security, understanding/knowing customers, and tangibles.