

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท
กรุงเทพฯพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาววารินทร์ สิทธิสุนันท์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันท์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท กรุงเทพฯพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัทกรุงเทพฯพานิชประกันภัย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 383 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 25-35 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมา 1-5 ปี จำนวนกรมธรรม์ประกันวินาศภัยที่ทำมี 2 บริษัท ประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย คือ ประกันภัยรถยนต์ (ประเภท 1, ประเภท 3, พรบ.) ทุนประกันวินาศภัยที่ทำประกันภัย มากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป และค่าเบี้ยประกันภัยต่อปีรวม 10,000-20,000 บาท วัตถุประสงค์ของการทำประกันภัยกับบริษัท เพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน สิ่งปลูกสร้าง ร่างกาย และครอบครัว

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพฯพานิชประกันภัย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด พบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ในภาพรวม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคาดหวังกับความพึงพอใจ จากคุณภาพการพบว่าค่าเฉลี่ยความแตกต่าง 10 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of Krungthai Panich Insurance Company Limited in Mueang Chiang Mai District

Author Miss Warin Sitthisunan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

This independent study aimed at studying customer satisfaction towards service quality of Krungthai Panich Insurance Company Limited in Mueang Chiang Mai District. Research samples were 383 customers of the company and the questionnaires were used to collect data. The data were analyzed using the descriptive statistics consisting of frequency, percentage and mean.

The results of the study showed that most respondents were single, 25 – 35 years old, male, government or state enterprise employees, with Bachelor's degree and with monthly income between 20,001 - 25,000 Baht. The majority had casualty insurance with two companies and had been with Krungthai Panich Insurance Company Limited for approximately 1-5 years. In general, they mostly had the automobile insurance (Type 1, Type 3, and compulsory automobile insurance according to the law). The sum assured of the casualty insurance was over 500,000 baht and the annual payment was 10,000 – 20,000 baht. The main objective to have the insurance with the company was to insure their properties, buildings, bodies, and families.

From the study, the highest expectation that the respondents had towards service quality of Krungthai Panich Insurance Company Limited was trustworthy, empathy, politeness and friendliness. In the meanwhile, they ranked their expectation at high level on ability in providing services, reliability, ability in responding to customers' need, communication skill, concreteness of services, accession to customers, and knowing customers, respectively.

Regarding satisfaction towards service quality of Krungthai Panich Insurance Company Limited, the study showed that the satisfaction in all aspects was ranked at high level; empathy politeness and friendliness, reliability, trustworthy, security, knowing customers, ability in responding to customer's need, ability in providing services, communication skill, accession to customer, and concreteness of services, respectively.

From the overall view of the study, the average values of differences between expectation and satisfaction were ranked from the highest to the lowest differences as follows: the accuracy of officers in recording the data, the willingness of officers to serve customers before and after sales, good services from officers such as giving useful and correct information about the insurance, how to claim for the insurance, and how to invalidate the insurance, compilation of regulations from the Office of Insurance Commission (OIC), the expertise on insurance fare, the expertise on indemnity and claim, politeness, the trustfulness of customers to pay insurance fare via officers, the pleasant tone and conversation that the officers had, and the good human relation and friendliness.