

หัวข้อค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด

Customer satisfaction with Viriyah Insurance
Limited.

ชื่อนักศึกษา

สุภัทรา ภูเจริญ รหัสนักศึกษา 5219204021

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ปกรณ์ ปรีชาภรณ์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ในด้านประโยชน์หลัก ด้านค่าเบี้ยประกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน และ ด้านกระบวนการระหว่างลูกค้าเพศชายและเพศหญิง ของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนรวม 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามพัฒนาขึ้นเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ค่าสถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

พบว่าปัจจัยที่ลูกค้ามาใช้บริการด้านประโยชน์ของผลิตภัณฑ์โดยรวม โดยที่ปัจจัยด้านความมั่นใจเพราะได้ทำประกันกับบริษัทที่มั่นคง มีระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรับความคุ้มครองตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ และการได้รับความเป็นธรรมจากบริษัท ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน จัดอยู่ในระดับ มาก มีเพียงปัจจัยด้านการให้บริการที่มีคุณภาพจากศูนย์และสาขาที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านเบี้ยประกันโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้าน เงื่อนไขการชำระเบี้ยประกัน (รายเดือน, ราย 3 เดือน, ราย 6 เดือน หรือ 1 ปี)ในระดับที่ มาก อย่างเห็นได้ชัด เมื่อเปรียบเทียบกับ ปัจจัยด้านค่าเบี้ยประกัน สอดคล้องกับความเสี่ยง และค่าเบี้ยประกันคุ้มค่ากับความคุ้มครอง ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน ในขณะที่ ระยะเวลาที่ต้องชำระเบี้ยประกัน ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยความพึงพอใจของลูกค้าในด้านนี้จัดอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนด้านส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าด้าน ประโยชน์ ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเมื่อจำแนกปัจจัยแล้ว พบว่า ลูกค้าเคยได้รับเอกสารประชาสัมพันธ์บริษัท สูงที่สุด รองลงมาเคยได้รับทราบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆและกิจกรรมของบริษัท ซึ่งในค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันนี้ ลูกค้าได้รับส่วนลดพิเศษ สิทธิพิเศษต่างๆ และ ได้รับของสมนาคุณ ในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านพนักงานถือเป็นปัจจัยที่ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด ซึ่งจัด

อยู่ในระดับความพึงพอใจ ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในหัวข้อต่างๆ พบว่ามีเพียงความพึงพอใจในหัวข้อความสุภาพ เรียบร้อย ของพนักงาน ที่อยู่ในระดับ มาก ส่วนหัวข้ออื่น ทั้งด้านการ ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง การมีอัธยาศัยที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ และ ความประทับใจในบริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง เท่านั้น และด้านกระบวนการทำงาน เป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับ สูงที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยทั้งหมด เพราะอยู่ในระดับ มาก และเมื่อจำแนกตามหัวข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้าน การมีบริการตลอด 24 ชั่วโมง มากที่สุด รองลงมา เป็นความพึงพอใจด้าน การมีคู่มือขั้นตอนการบริการให้ลูกค้า และ การที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก ตามลำดับ ในขณะที่ เวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า มีจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง