

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้ศึกษา	นายเอนก ชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.วิจิตร สุพินิจ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย	สยาม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยโดยตรง คู่ค้า เช่น ร้านอะไหล่ ศูนย์บริการซ่อมสีตัวถัง และรวมถึงผู้ที่มาเรียกร้อยสินไหมที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการเรียกร้อยสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย 290 ตัวอย่าง เพศหญิง 110 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง

ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ของ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ ตลอดจนเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบการให้บริการด้านสินไหม บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย

จากการศึกษาพบว่าภาพรวมระดับความพึงพอใจที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการเรียกร้อยสินไหม ทั้งในด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสถานที่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ส่วนความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการเข้ามาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ สถานที่ ขั้นตอนกระบวนการของการให้บริการ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนตัวแปร อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการเข้ามาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ สถานที่ ขั้นตอนกระบวนการของการให้บริการ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

หากมองในภาพรวมของสังคมไทยที่ผ่านมา จะพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ได้ทำประกันภัยรถยนต์นั้นมีผลสืบเนื่องจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น เมื่อเช่าซื้อรถยนต์ก็ต้องทำประกันภัยรถยนต์ ดังกล่าวตามเงื่อนไขการเช่าซื้อ หรือการทำประกันภัยรถยนต์ในภาคบังคับ ก็จะทำให้เพราะเงื่อนไขกฎหมายบัญญัติไว้ว่าต้องทำเท่านั้น ประชากรในส่วนน้อยที่ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องทำประกันภัยรถยนต์ นั้นคือเหตุผลที่คนส่วนใหญ่ขาดการทำความเข้าใจในตัวบทของสัญญาประกันภัย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาตามมาของความไม่เข้าใจเหล่านั้น ดังเช่นการไม่เข้าใจเงื่อนไขการไม่รับผิดชอบของผู้รับประกันภัย ในเงื่อนไขที่ไม่ได้รับการคุ้มครอง ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกันภัย ต่อบริษัทที่รับประกันภัย ซึ่งส่งผลถึงความรู้สึกพึงพอใจได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในส่วนของผู้ที่เป็นลูกค้า หรือผู้เอาประกันภัยแล้วเริ่มมีตัวชี้วัดได้ตั้งแต่ เริ่มเป็นผู้ขอเอาประกันภัยจนครบสัญญาประกันภัยเลยทีเดียว

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินไหมรถยนต์ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.วิจิตร สุพินิจ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา แก้ไข จนการค้นคว้าอิสระสำเร็จสมบูรณ์และคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาและการประสพการณ์อันมีคุณค่าอย่างยิ่ง ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารระดับสูง บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด และผู้ที่มาใช้บริการด้านสินไหมรถยนต์ทุกท่านที่ตลอดเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอย่างยิ่งในการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และทีมงานที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และทุกท่านที่เป็นแรงบันดาลใจ ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้การศึกษาสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ท้ายนี้ หากมีสิ่งหนึ่งประการใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดผู้ศึกษา ขอภัยเป็นอย่างยิ่งในข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดนั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษาต่อไป

เอนก ชมภู

สารบัญ

	หน้าที่
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	12
3. สมมติฐานการวิจัย	12
4. ขอบเขตการวิจัย	13
5. นิยามศัพท์	13
6. ประโยชน์ของการวิจัย	15
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ	16
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	18
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	19
5. แนวคิดการประกันภัยและการประกันภัยรถยนต์	24
5.1 การเสี่ยงภัย	25
5.2 ประโยชน์ของการประกันภัย	27
5.3 แนวคิดการประกันภัยรถยนต์	28
6. แนวคิดเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	32
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
1. รูปแบบการวิจัย	41
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	42
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
5. เครื่องมือที่ใช้	43
5.1 ประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูล	43
5.2 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43

สารบัญ(ต่อ)

	หน้าที่
5.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	45
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
7. การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ	48
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ	55
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสินไหมรยนต์ต่อผู้ให้บริการ	60
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร	64
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล การศึกษา	89
1. สรุปผลการศึกษา	89
2. สรุปผลการวิเคราะห์	90
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ	90
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ	91
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสินไหมรยนต์ต่อผู้ให้บริการ	92
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร	93
3. ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ข ประวัติความเป็นมาบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด	105
ประวัติผู้เขียน	108

+++++

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้าที่
1	จำนวนและค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง_____	48
2	จำนวนและค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง_____	49
3	จำนวนและค่าร้อยละด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง_____	50
4	จำนวนและค่าร้อยละด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง_____	51
5	จำนวนและค่าร้อยละด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง_____	52
6	จำนวนและค่าร้อยละด้านสถานะของผู้ใช้บริการ_____	53
7	จำนวนและค่าร้อยละของประเภทประกันภัยรถยนต์ (เฉพาะลูกค้ำ)_____	54
8	จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำ/คู่ค้ำของบริษัทฯ _____	55
9	จำนวนและค่าร้อยละประเภทกิจกรรมที่มาใช้บริการ _____	56
10	จำนวนและค่าร้อยละของวิธีการติดต่อเคลมประกัน _____	57
11	จำนวนและค่าร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ _____	58
12	จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง _____	59
13	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการให้บริการ _____	60
14	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ _____	61
15	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ _____	62
16	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก _____	63
17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำหรือคู่ค้ำ _____	64
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำหรือคู่ค้ำ _____	65
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำหรือคู่ค้ำ _____	66
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำหรือคู่ค้ำ _____	67
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำหรือคู่ค้ำ _____	68
22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านระบบการให้บริการ _____	69
23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ _____	70
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ _____	71

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้าที่
25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก _____ 72
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านระบบการให้บริการ _____ 73
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ _____ 74
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ _____ 75
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก _____ 76
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ ด้านระบบการให้บริการ _____ 77
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ _____ 78
32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ _____ 79
33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก _____ 80
34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านระบบการให้บริการ _____ 81
35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ _____ 82
36	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ _____ 83
37	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก _____ 84

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้าที่
38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านระบบการให้บริการ _____	85
39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ _____	86
40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ _____	87
41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก _____	88

+++++