

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Chi-Square test Independent Samples t-test และ F-test (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีสถานะเป็นลูกค้าและคู่ค้ากับบริษัทในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันและส่วนใหญ่จะทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 โดยมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท 1-3 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการเปิดเคลม และเข้ามาติดต่อเคลมประกันที่บริษัท โดยจะใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ครั้งละประมาณ 15-30 นาที

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยจะมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านอวัจนภาษามากกว่าด้านวัจนภาษา และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านวัจนภาษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวาจาสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดีของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา พึงพอใจต่อการพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ให้เกียรติต่อผู้ให้บริการเสมอ และที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษในกรณีที่มีข้อผิดพลาด

เกิดขึ้น และการชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรรมธรรม์ของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านอวัจนภาษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด รองลงมา พึงพอใจต่อบุคลิกที่ดี และการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ และที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ รายได้ และสถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนในด้านอวัจนภาษาพบว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันตามสถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน และในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกันตามประเภทการใช้บริการ วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนในด้านอวัจนภาษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารด้านอวัจนภาษาแตกต่างกันด้วยเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้แยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ได้แก่ แนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) และการนำหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มาประยุกต์ใช้ ในส่วนที่สองเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในลักษณะการศึกษาเชิงลึก ที่ควรศึกษาถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการปฏิบัติงานของฝ่ายสินไหมรถยนต์ และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินไหม เพิ่มเติมด้วย