ข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับแจ้งเหตุของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ชื่อนักศึกษา	นางสาวอัญชลี เกษตรนนท์
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ	อาจารย์รุ่งทิวา สุดา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

จากการทำโครงงานเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับแจ้งเหตุของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)มีวัตถุประสงค์1.เพื่อศึกษาข้อมูลการรับแจ้งเหตุของพนักงานรับแจ้งอุบัติเหตุ2.เพื่อการปฏิบัติงานด้านการรับแจ้งเหตุที่ดีขึ้น3.สามารถทราบประสิทธิภาพคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นซึ่งในการจัดทำคู่มือดังกล่าวได้มีการวัดผลในเรื่องประสิทธิภาพของการจัดทำคู่มือโดยการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ88.2 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ11.8 ตามลำดับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ25-30 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคืออายุ 31-35ปีคิดเป็นร้อยละ23.5,อายุ 41-45 ปีคิดเป็นร้อยละ 23.5,อายุ 46 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 11.8 และอายุ36-40ปีคิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 11 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ23.5, 6-10 คิดเป็นร้อยละ23.5และต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ11.8 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าความละเอียดในคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย4.76รองลงมาความคิดสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด,มีการแยกส่วนของการทำงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด,ความสมบูรณ์ของเนื้อหามีค่าเฉลี่ย 4.53อยู่ในระดับมากที่สุดและเนื้อหาเข้าใจง่ายต่อการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าความสุภาพของพนักงานได้มีค่าเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด, รองลงมาความเร็วในการรับโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมาก,การค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับมากและความรู้เรื่องเส้นทาง มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

SPU CHONBURI