หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ บริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวรันส์ : ศึกษากรณีตัวแทนประกัน

นักศึกษา สิบตำรวจโท รัฐวิทย์ หนูเนียม รหัสประจำตัว 457153

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนะ ภวกานันท์

ระดับการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ

คณะวิชา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวรันส์ : ศึกษากรณีตัวแทนประกัน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวรันส์ : ศึกษากรณีตัวแทนประกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนประกันบริษัท นิวแฮมพ์เชอร์ อินชัวรันส์ : ศึกษากรณีตัวแทนประกัน จำนวน 222 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test และF-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Tukey การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.1 ส่วนใหญ่อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.2 รายได้รวมของครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 80.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.6

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ และสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

SPU CHONBURI