

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ผ่านสำนักงานตัวแทนบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายศิริวัฒน์ อารยวุฒิกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2550
จำนวนหน้า	: 57 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ผ่านสำนักงานตัวแทนบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยทางการตลาดบริการให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสำนักงานตัวแทน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ผ่านสำนักงานตัวแทนบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 150 ราย ประมวลผลข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเพศชายในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 41–50 ปี ระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือ ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–20,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันภัยรถยนต์ผ่านสำนักงานตัวแทน จำนวน 1–3 คัน เป็นระยะเวลามากกว่า 4ปี มีค่าเบี้ยประกันทั้งหมดที่ต้องชำระต่อปี/คันอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท โดยเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประกันรถยนต์ประเภท 1 คือ เล็งเห็นความสำคัญของการประกันภัย และ ประโยชน์ของการทำประกันภัยรถยนต์ที่ช่วยแบ่งภาระความเสี่ยงภัย ส่วนสาเหตุสำคัญที่ลูกค้า

ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ผ่านสำนักงานตัวแทน เพราะ มีผู้แนะนำให้ทำประกันภัยกับสำนักงานตัวแทน นาย ศิริสวัสดิ์ อารยวุฒิกุล โดยแหล่งที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัย คือ ผู้ที่เคยทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทประกันภัย สำหรับผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ที่เคยติดต่อสำนักงานตัวแทนเกี่ยวกับการทำประกันภัยรถยนต์นั้นพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดบริการและจรรยาบรรณของตัวแทนโดยเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านจรรยาบรรณของตัวแทน ให้ความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย คือ ไม่กล่าวให้ร้ายตัวแทนหรือบริษัทอื่น มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย คือ สำนักงานตัวแทนอยู่ในแหล่งชุมชน และ ความสะดวกในการเดินทางเมื่อมาติดต่อกับสำนักงานตัวแทน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย คือ ความชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดในกรมธรรม์ของบริษัท ภาพพจน์ที่ดีของสำนักงานตัวแทน ปัจจัยด้านพนักงาน ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของผู้จัดการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย คือ มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ การบริการที่รวดเร็วในขั้นตอนการทำกรมธรรม์ครั้งแรก สามารถแจ้งราคาได้รวดเร็วเมื่อถูกถาม และ การทำงานอย่างมีระบบระเบียบ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ให้ความพึงพอใจระดับมากในปัจจัยย่อย คือ ป้ายชื่อสำนักงานตัวแทนเห็นชัด มีที่นั่งรอเพียงพอมือหนังสือพิมพ์ นิตยสารไว้คอยบริการ อากาศเย็นสบายเมื่อมาติดต่อ กว้างขวาง โอ่โถง มีความสะอาดและสวยงาม แต่ ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่อง สำนักงานตัวแทนมีเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย ปัจจัยด้านราคา ให้ความพึงพอใจระดับมากในปัจจัยย่อย ด้านความคุ้มค่าของเบี้ยประกันภัยของบริษัทกับความคุ้มครองที่ได้รับ แต่ ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสำนักงานตัวแทนสามารถชำระเงินได้ด้วยบัตรเครดิต ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความพึงพอใจระดับมากในปัจจัยย่อย ด้านการมีบริการส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้ฟรี มีบริการเสริมต่อทะเบียนรถยนต์ให้ฟรี มีไปรษณียบัตรแจ้งเตือนต่อประกันก่อนหมดอายุ ได้รับส่วนลดในการทำประกันภัย แต่ ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการมีของสมนาคุณเมื่อซื้อประกันภัย และมีคู่มือชิงโชคเมื่อซื้อประกันภัย