

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาปัญหาที่ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1 ได้รับจากบริษัทรับประกันภัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวชลธิรศน์ สุนทรานนท์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : 5 กันยายน 2543

จำนวนหน้า : 65 หน้า

การค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “การศึกษาปัญหาที่ผู้เอาประกันภัยที่ได้รับจากบริษัทรับประกันภัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาข้อมูลด้านการประกันภัยประเภท 1 ของกลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัญหาที่ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ได้รับจากบริษัทรับประกันภัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยเทคนิคการสุ่มแบบกลุ่มและการสุ่มตามความสะดวก ใช้แบบสอบถาม 270 ชุด โดยเก็บตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ 124 ชุด และ ขนาดเล็ก 146 ชุด

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัญหาที่ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1 ได้รับจากบริษัทรับประกันภัยขนาดใหญ่และขนาดเล็กไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบริษัท ด้านเจ้าหน้าที่ (ตัวแทน) ของบริษัท ด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และด้านอยู่ซ่อมรถในเครือของบริษัท สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ผลการศึกษาข้อมูลด้านการประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรถยนต์ในครอบครองที่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 จำนวน 1 คัน ไม่เคยประสบอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ ไม่เคยใช้บริการการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 กับบริษัทขนาดเล็ก

รู้จักบริษัทประกันภัยจากสื่อตัวแทน/นายหน้า ปัจจุบันยังทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 อยู่ เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 คือ ต้องการความคุ้มครองเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับชีวิตและทรัพย์สิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าถ้ากรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ในปัจจุบันหมดอายุ จะทำต่อกับบริษัทเดิม ส่วนเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างไม่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ในปัจจุบัน คือ ค่าเบี้ยประกันภัยสูงเกินไปและไม่เคยเกิดอุบัติเหตุ ทำให้รู้สึกว่าจะเสียเงินโดยเปล่าประโยชน์

ผลการศึกษาปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากบริษัทประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบริษัท ด้านเจ้าหน้าที่ (ตัวแทน) ของบริษัท ด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และด้านข้อมูลรถในเครือของบริษัท ที่ได้รับจากบริษัทรับประกันภัยขนาดใหญ่และขนาดเล็ก โดยรวมมีระดับความสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาแต่ละด้าน พบว่า

ปัญหาด้านข้อมูลรถในเครือของบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้รับที่สำคัญมากที่สุดคือ ข้อมูลรถในเครือของบริษัทมีจำนวนน้อย

ปัญหาด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้รับที่สำคัญมากที่สุดคือ ในเวลาที่บริษัทปิดทำการ พนักงานฝ่ายสินไหมทดแทนมาถึงสถานที่เกิดเหตุล่าช้า

ปัญหาด้านบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้รับที่สำคัญมากที่สุดคือ ราคาเบี้ยประกันภัยสูง

ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ (ตัวแทน) ของบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็กได้รับ ที่สำคัญมากที่สุดคือ ไม่มีความสะดวกในการติดต่อกับตัวแทน

การทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัญหาที่ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ได้รับจากบริษัทขนาดใหญ่และบริษัทขนาดเล็ก ด้านข้อมูลรถในเครือของบริษัทส่วนมากไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการไม่มีบริการมารับรถหรือนำรถมาส่งให้ลูกค้า ด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนไม่มีความแตกต่างกัน ด้านบริษัทส่วนมากมีความแตกต่างกัน และด้านเจ้าหน้าที่ (ตัวแทน) ของบริษัทมีความแตกต่างกันบางเรื่อง เช่น ตัวแทนอธิบายรายละเอียดด้านการประกันภัยไม่ครบถ้วน ตัวแทนไม่มีความเอาใจใส่ลูกค้า ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยต่ำ ตัวแทนมีมารยาทไม่เหมาะสม ตัวแทนไม่มีความซื่อสัตย์