

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ : นางสาวศุภวดี วงษ์รัษฎุญกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน : มกราคม 2545
จำนวนหน้า : 63 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ และความพึงพอใจในการบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ สมมติฐานในการศึกษาคือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 1 และผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 2 ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 1 และผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 2 ที่มีต่อบริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามจำนวน 345 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท พ.ร.บ. เพศชาย ช่วงอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาด 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์; ด้านราคา, ด้านช่องทางการจำหน่าย, ด้านส่งเสริมการขาย และการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน, ด้านบริการหลังการขาย, ด้านสถานที่

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยรถยนต์มีความสำคัญในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านส่งเสริมการขาย ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีความสำคัญระดับปานกลางได้แก่ ด้านราคาและด้านช่องทางการจำหน่าย และความพึงพอใจในบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ด้านพนักงาน ด้านบริการหลังการขาย ด้านสถานที่

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 1 และผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 2 และความพึงพอใจในบริการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 1 และผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 2 แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะงานวิจัย เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์แต่ละประเภทให้ตรงต่อความต้องการ

1. ผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 1 ให้มีความสำคัญด้านชื่อเสียงของบริษัท และรูปแบบความคุ้มครองตามกรรมธรรม์ ดังนั้น การสร้างชื่อเสียงของบริษัทในด้านต่าง ๆ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยต้องมีความสะดวก ความรวดเร็ว ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และที่สำคัญต้องเป็นไปตามข้อตกลงตามกรรมธรรม์ ตลอดจนต้องมีการพัฒนารูปแบบกรรมธรรม์ให้สอดคล้องตามกฎหมายบังคับ และตรงกับความต้องการของผู้เอาประกันภัยรถยนต์

2. ผู้เอาประกันภัยรถยนต์กลุ่มที่ 2 ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกด้านช่องทางการจำหน่าย โดยจะซื้อประกันภัยรถยนต์กับบริษัทสาขาที่อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญการติดต่อโดยตรงจากตัวแทนจำหน่าย ดังนั้น บริษัทควรขยายสาขาเพิ่มให้มีความครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ ตลอดจนให้ความสำคัญกับตัวแทนจำหน่าย โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเสริมความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่ตัวแทนจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง