

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อหัวเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ในเขตอำเภอเมือง ที่มีต่อ บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวสุทธดา ชัดดียะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2548
จำนวนหน้า	: 61 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ในเขตอำเภอเมือง ที่มีต่อบริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่ ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ทำประกันภัยรถยนต์ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดของ บริษัทสินทรัพย์ประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่ที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานทางด้านการตลาดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการกับทางบริษัทประกันภัย ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 ของบริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่ ที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 157 ราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 132 ราย คิดเป็น 84.07 %ของจำนวนประชากรทั้งหมด ประมวลผลข้อมูลที่รวบรวมได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ส่วนใหญ่ทำประกันภัยกับรถยนต์ จำนวน 1 คัน เหตุผลสำคัญ 3 เหตุผลที่ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ทำประกันภัยรถยนต์ คือ ต้องการความคุ้มครองเมื่อเกิด

อุบัติเหตุ มีบุคคลมาชักชวนให้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 และถูกบังคับให้ทำภายใต้เงื่อนไขการผ่อนชำระค่าเช่าซื้อรถยนต์ ส่วนใหญ่ต้องการต่อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 กับบริษัทสินทรัพย์ประกันภัย จำกัด เหมือนเดิม เพราะบริษัทให้บริการดี ส่วนเหตุผลส่วนใหญ่ 3 ประการที่ผู้ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 จะเลิกทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 คือ ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุทำให้รู้สึกว่าจะเสียเงินโดยเปล่าประโยชน์ ค่าเบี้ยประกันสูงเกินไป อยู่ซ่อมรถของบริษัทในเครือไม่มีคุณภาพ

ผู้อุปประกันภัยรถยนต์มีความพึงพอใจระดับมากกับปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง กับปัจจัยการตลาดด้านพนักงานประจำสำนักงาน ด้านพนักงานนอกสำนักงาน ด้านภาพลักษณ์ ด้านราคา ด้านขบวนการและบริการหลังการขาย ด้านประสิทธิผลการทำงานของบริษัท ด้านสถานที่ ช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการขาย

ส่วนข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้ บริษัทควรให้ความสนใจกับตัวแทนและหรือบริษัทนายหน้า มุ่งเป้าหมายลูกค้าผู้เอาประกัน ไปยังกลุ่มอาชีพและกลุ่มรายได้ที่สนใจทำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งวิเคราะห์หาข้อเท็จจริงว่าเหตุใดกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจเป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจเอาประกันน้อยกว่าอาชีพอื่น และวิเคราะห์ว่ากลุ่มรายได้สูงทำไมนิยมซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 น้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า เพื่อแสวงหากลยุทธ์การตลาดสำหรับการกระตุ้นการซื้อของกลุ่มนั้นเพิ่มขึ้นในระยะยาว ทำการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้รถยนต์ทราบถึงผลความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 เพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำจุดเด่นด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน มาเป็นเครื่องมือสำหรับการนำเสนอเรื่องการทำประกันภัยให้ลูกค้าใหม่ ๆ ได้ตัดสินใจซื้อกรมธรรม์กับบริษัท