

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ของ บริษัท คิวบีอี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวขวัญฤดี ปันสา

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2545

จำนวนหน้า : 89 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลของบริษัท คิวบีอี ประกันภัย(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลของบริษัท คิวบีอี ประกันภัย(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลของบริษัท คิวบีอี ประกันภัย(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และนักธุรกิจหรือเจ้าของกิจการ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท

การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลของบริษัท คิวบีอี ประกันภัย(ประเทศไทย) จำกัด ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ 8 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์, ราคา, ช่องทางการจัดจำหน่าย, การส่งเสริมการขาย, ลักษณะทางกายภาพ, บุคลากร,

การให้บริการ และความพึงพอใจด้านคุณภาพและความสามารถในการบริการ โดยจำแนกผู้เอาประกันภัยออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้ที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทฯ และกลุ่มของผู้ที่ไม่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทฯ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, มาตรฐานส่วนประมาณค่า และการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวน สมมติฐานในการศึกษา คือ ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ของบริษัท คิวบีอี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามผู้ที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหม และผู้ที่ไม่เคยเรียกร้อยค่าสินไหม จากบริษัทฯ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้เอาประกันมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพ และความสามารถในการให้บริการด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจทางด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทฯ ไม่มีความแตกต่างจากผู้ที่ไม่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทฯ