

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน รถยนต์เป็นพาหนะที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ไม่ว่าจะเป็น ด้านการคมนาคม และการขนส่งสินค้า และในขณะเดียวกัน รถยนต์ ก็ก่อให้เกิด อุบัติเหตุทางถนนเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกัน โดยเปรียบเทียบ ยอดสรุป อุบัติเหตุ ทางท้องถนน ช่วงระยะเวลา 6 เดือน ในปี 2550 – 2551 มีจำนวน เพิ่มขึ้นจาก 2,834 ครั้ง เป็น จำนวน 5,976 ครั้ง หรือ คิดเป็นร้อยละ 47 (แหล่งที่มา: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ซึ่ง วิธีหนึ่งที่จะสามารถช่วยลด ภาระค่าใช้จ่าย หรือ บรรเทา ความเสียหาย อันเนื่องมาจากความเสี่ยงภัย ทางรถยนต์ ที่ดีที่สุด คือ “การประกันภัย” ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจประกันภัย จึงมีความจำเป็นต่อผู้ใช้รถและผู้ใช้ถนน เป็นอย่างมาก ทำให้ธุรกิจประกันภัยรถยนต์ มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีการคาดการณ์จากสมาคม วิทยาศาสตร์ว่า การประกันภัยรถยนต์ ในปี 2551 เบี้ยประกันภัยจะเท่ากับ 65,392 ล้านบาท หรือขยายตัว จากปี 2550 ร้อยละ 9.2 และเพิ่มเป็น 92,881 ล้านบาทในปี 2555 (แหล่งที่มา: สมาคมวิทยาศาสตร์ มិถุนายน 2550)

ทั้งนี้ สิ่งสำคัญที่ ผู้เอาประกันภัยให้ความสำคัญ ในการเลือกซื้อประกันภัย รถยนต์ นอกจาก ความน่าเชื่อถือของ บริษัท ประกันภัย คือ คุณภาพในการให้บริการของบริษัท ประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรวดเร็ว ที่พนักงานประกันภัย หรือ ตัวแทนของบริษัท ประกันภัย จะเดินทางไปหาลูกค้าที่จุดเกิดเหตุ หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ เพื่อเจรจา ตกลง ในเรื่อง รายละเอียด ข้อเท็จจริง ต่อรองค่าซ่อม ช่วยให้ผู้เอาประกันภัย คลายความเครียด และ ความกังวล จากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ซึ่งบริษัท ประกันภัย จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

ในปี 2548 บริษัท ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้เป็นบริษัทประกันภัย แห่งแรกในประเทศไทย ที่นำระบบดาวเทียมค้นหาจุดเกิดเหตุ ผ่านเครื่องรับส่งสัญญาณดาวเทียม GPS (Global Position System) ที่รถยนต์และรถจักรยานยนต์สำรวจอุบัติเหตุ เพื่อให้พนักงานสำรวจ ภัยไปถึงที่แจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว โดยสัญญาณจะถูกส่งเข้ามาที่ศูนย์แจ้งเหตุ (Call Center) และ

แสดงตำแหน่งบนแผนที่ดิจิทัลบนจอ Tri-vision ที่สำนักงานใหญ่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยปฏิบัติงานประสานงานกันได้ตลอดเวลา และทำให้ลูกค้า เกิดความเชื่อมั่นในบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพของบริษัท ถือได้ว่าเป็นการใช้ เทคโนโลยีมาพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ทางหนึ่ง เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเลือกที่จะใช้บริการกับบริษัทต่อไป

การศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทราบถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อคุณภาพบริการ ด้านประกันภัยรถยนต์ ของบริษัทคุ้มภัย ซึ่งเป็นบริษัทแรกที่น่าเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ด้านธุรกิจประกันภัยรถยนต์

โดยงานวิจัยนี้ได้มีการประเมินคุณภาพบริการด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยการกำหนดคุณภาพบริการ นั่นคือ การค้นหาให้ทราบและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการเตรียมสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพได้ถูกต้อง ในการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้นมีเกณฑ์ชี้วัด 5 ประการ ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้เอาประกันภัยอย่างรวดเร็ว การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจของผู้เอาประกันภัย (Parasuraman, 1988)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัทประกันคุ้มภัย กับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันคุ้มภัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้วัฒนธรรมของผู้เอาประกันภัยบริษัทคุ้มภัย กับความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทประกันคุ้มภัย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในที่นี้ คือผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ บริษัทประกันคุ้มภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 32,688 คน (แหล่งที่มา: ส่วนวิจัยและสถิติ ศูนย์สารสนเทศ สำนักงาน ค.ป.ท.) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจะสำรวจจากประชากรในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อคุณภาพการบริการของบริษัทประกันคุ้มภัย
2. เพื่อทราบถึงคุณภาพการบริการของบริษัทประกันคุ้มภัย
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เอาประกันภัยมากยิ่งขึ้น