

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อ การให้บริการของธุรกิจประกันภัย ศึกษากรณี บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัย และถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะการให้บริการ รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยในการทำประกันกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) และเพื่อเป็นกรอบมองธุรกิจ ประกันภัยในอนาคต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้า , ประชาชนผู้มาติดต่อกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 250 คน โดยการเข้าไปสัมภาษณ์สอบถามด้วยตนเอง เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23 กรกฎาคม 2544 – 23 สิงหาคม 2544 รวมระยะเวลา 1 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ใช้วิธีหาค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อกับบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของบริษัทฯ ทุกด้าน โดยมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ความเชื่อมั่น , ความมั่นคง, ฐานะการเงิน , ผู้บริหาร ฯลฯ) เป็นอันดับ 1 คิดเป็น 74.80% เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร , มีเห็นว่าบริษัทฯ เป็นองค์กรที่ดีมีฐานะมั่นคง เป็นหน่วยงานที่มีกระทรวงการคลังและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ , กลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยในการตัดสินใจทำประกันกับเป็นบริษัทเป็นอันดับ 1 คือเลือกบริษัทที่มีฐานะมั่นคงคิดเป็น 31.20% , ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อธุรกิจประกันภัย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพในการให้บริการที่ดี เป็นอันดับ 1 คิดเป็น 243 คะแนน