

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**CÁC YẾU TỐ NHẬP NGÀNH QUYẾT ĐỊNH MUA
BẢO HIỂM VẬT CHẤT XE Ô TÔ CỦA KHÁCH HÀNG
TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ**

LÊ THỊ NGUYỄN C

NIÊN KHÓA 2014 - 2018

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
CÁC YẾU TỐ NHẬP NGÀNH QUYẾT ĐỊNH MUA
BẢO HIỂM VẬT CHẤT XE Ô TÔ CỦA KHÁCH HÀNG
TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ

Sinh viên thực hiện

Lê Thị Ngọc

Lớp: K48B KDTM

Niên khóa: 2014 - 2018

Giáo viên hướng dẫn

ThS. Nguyễn Nhật Phương Anh

HUẾ - NĂM 2018

Lời Cảm Ơn

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy cô trường Đại Học Kinh Tế Huế, đặc biệt là quý thầy cô thuộc Khoa Quản Trị Kinh Doanh đã tận tình giảng dạy, truyền thụ những bài học kiến thức sâu sắc và kinh nghiệm quý báu. Kiến thức và kinh nghiệm mà tôi học được không chỉ là nền tảng để tôi hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình mà còn là hành trang quý báu trong quá trình công tác sau này.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô ThS. Nguyễn Như Phương Anh đã tận tình hướng dẫn, tận tình định hướng và đến tận cùng quá trình thực tập và hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và toàn thể nhân viên Công ty Bảo Hiểm PJICO Huế đã nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp tài liệu và tạo mọi điều kiện thuận lợi để tôi có thể hoàn thành tốt luận văn tốt nghiệp của mình.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn gia đình, bạn bè, người thân đã đồng hành, khích lệ tôi vượt qua tất cả những khó khăn trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

Mặc dù có nhiều cố gắng, nhưng do thời gian có hạn, trình độ, khả năng của bản thân còn nhiều hạn chế khi nghiên cứu không tránh khỏi những thiếu sót nên tôi kính mong nhận được lời góp ý xây dựng của quý thầy cô và các bạn sinh viên để luận văn của tôi được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Huế, tháng 4 năm 2018

Sinh viên thực hiện

Lê Thị Ngọc

M C L C

L I C M N.....	i
M C L C	ii
DANH M C VI T T T.....	vi
DANH M C CÁC B NG, B U Đ 	vii
DANH M C HÌNH VÀ S Đ 	ix
PH N 1: Đ T V N Đ 	1
1. Tính c p thi t c a đ tài nghiên c u.....	1
2. M c tiêu nghiên c u.....	2
2.1 M c tiêu chung.....	2
2.2 M c tiêu c th 	2
3. Đ i t ̄ ng và ph m vi nghiên c u.....	3
3.1 Đ i t ̄ ng nghiên c u	3
3.2 Khách th nghiên c u	3
3.3 Ph m vi nghiên c u.....	3
4. Ph ̄ ng pháp nghiên c u.....	3
4.1 Ph ̄ ng pháp thu th p d li u.....	3
4.2 Quy trình nghiên c u.....	4
4.2.1 Nghiên c u đ nh tính.....	4
4.2.2 Nghiên c u đ nh l ̄ ng.....	5
4.2.2.1 Kích th ̄ c m u	6
4.2.2.2 Ph ̄ ng pháp ch n m u	7
4.2.2.3 Ph ̄ ng pháp phân tích x lý s li u th ng kê	7
5. C u trúc khóa lu n.....	9
PH N II: N I DUNG VÀ K T QU NGHIÊN C U.....	10
CH ̄ NG I: M T S V N Đ LÝ LU N VÀ TH C TI N LIÊN QUAN Đ N	
HÀNH VI MUA B O HI M V T CH T XE Ô TÔ C A KHÁCH HÀNG.....	10
1.1 C s lý lu n.....	10
1.1.1 T ng quan v b o hi m và BHVC xe ô tô	10
1.1.1.1 Khái ni m chung v b o hi m.....	10

1.1.1.2 Các loại hình bảo hiểm	11
1.1.1.3 Bảo hiểm xe cộ gia đình	12
1.1.1.4 Bảo hiểm vật chất xe ô tô	14
1.1.2 Lý thuyết các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua BHVC xe ô tô.....	26
1.1.2.1 Khái niệm hành vi người tiêu dùng	26
1.1.2.2 Quá trình quyết định mua của người tiêu dùng	27
1.1.2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi người tiêu dùng.....	32
1.2 Các số liệu	36
1.2.1 Các mô hình nghiên cứu hành vi người tiêu dùng	36
1.2.1.1 Mô hình hành vi dự định hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action Models- TRA).....	36
1.2.1.2. Mô hình hành vi hoạch định (Theory of Planned Behaviour- TPB).....	38
1.2.2 Các nghiên cứu liên quan	39
1.2.3 Tổng quan thị trường bảo hiểm ô tô	41
1.2.4 Thiết kế nghiên cứu	45
1.2.4.1 Quy trình nghiên cứu.....	45
1.2.4.2 Xây dựng mô hình quyết định mua bảo hiểm vật chất xe ô tô.....	45
CHƯƠNG II: NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH MUA BẢO HIỂM VẬT CHẤT XE Ô TÔ CỦA KHÁCH HÀNG TẠI CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ	51
2.1 Tổng quan về Công ty Bảo hiểm PJICO Huế	51
2.1.1 Giới thiệu chung về Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Petrolimex (PJICO)	51
2.1.2 Giới thiệu về quá trình hình thành và phát triển của Công ty Bảo hiểm PJICO Huế	53
2.1.3 Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý	55
2.1.3.1 Cơ cấu tổ chức	55
2.1.3.2 Sơ đồ tổ chức bộ máy của PJICO Huế	56
2.1.3.3 Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban, bộ phận	57
2.2 Thị trường kinh doanh bảo hiểm vật chất xe ô tô tại PJICO Huế	59
2.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của PJICO Huế qua 3 năm 2015-2017.....	59

2.2.2 Tình hình khai thác nghiệp vụ bảo hiểm vật chất xe ô tô tại Công ty bảo hiểm PJICO Huế	60
2.2.3 Những thuận lợi, khó khăn và kết quả đạt được	62
2.3 Kết quả nghiên cứu	64
2.3.1 Tổng kết mô tả	64
2.3.1.1 Tổng kết mô tả chung đối tượng nghiên cứu	64
2.3.1.2 Tổng kết mô tả đặc điểm hành vi mua nghiên cứu	69
2.3.2 Kiểm tra độ tin cậy của thang đo trước khi tiến hành rút trích các nhân tố nhằm hình thành quy tắc định mua BHVC xe ô tô của khách hàng.	71
2.3.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA	75
2.3.4 Phân tích hồi quy	79
2.3.4.1 Phân tích hồi quy để xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến quy tắc định mua bảo hiểm vật chất xe ô tô của khách hàng.	79
2.3.4.2 Ma trận hệ số tương quan giữa các biến	80
2.3.4.3 Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội	81
2.3.4.4 Kiểm định các khiếm khuyết của mô hình hồi quy tuyến tính bội	82
2.3.4.5 Kiểm định giả thuyết của mô hình hồi quy	84
2.3.4.6 Mô hình điều chỉnh	85
2.3.5 Kiểm định giá trị trung bình để đánh giá mức độ tác động của các yếu tố đến quy tắc định mua bảo hiểm vật chất xe ô tô của khách hàng	86
2.3.5.1 Kiểm định giá trị trung bình các yếu tố trong thang đo “Động cơ mua BHVC xe ô tô”	86
2.3.5.2 Kiểm định giá trị trung bình các yếu tố trong thang đo “Các rào cản mua bảo hiểm vật chất xe ô tô”	87
2.3.5.3 Kiểm định giá trị trung bình các yếu tố trong thang đo “Ý kiến nhóm tham khảo”	88
CHƯƠNG III: ĐỊNH HÌNH VÀ GIẢI PHÁP KINH DOANH BẢO HIỂM VẬT CHẤT Ô TÔ CHO CÔNG TY BẢO HIỂM PJICO HUẾ	89
3.1. Định hình kinh doanh của công ty bảo hiểm PJICO Huế đến năm 2020	89
3.1.1 Định hình chung	89

3.1.2 Định hình kinh doanh BHVC xe ô tô công ty bảo hiểm PJICO Huế	90
3.2 Giải pháp kinh doanh BHVC xe ô tô cho công ty bảo hiểm PJICO Huế	90
PHẦN III: KẾT LUẬN	96
3.1 Kết luận.....	96
3.2 Hạn chế của đề tài và đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo	97
3.3 Kiến nghị với PJICO Huế	97
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	99

Tài Liệu Việt Nam
Trên Đại học Kinh tế Huế

DANH MỤC VIẾT TẮT

KH	Khách hàng
PJICO Huế	Công ty Bảo hiểm PJICO Huế
ATGT	An toàn giao thông
BHVC	Bảo hiểm vật chất
CB, CNV	Cán bộ, công nhân viên
XCG	Xe cộ giớ
XH	Xã hội
DT	Doanh thu
BH	Bảo hiểm
KDVT	Kinh doanh vận tải
NTD	Người tiêu dùng
TNGT	Tai nạn giao thông
PVI	Công ty Bảo hiểm Dầu khí Việt Nam
PTI	Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Việt

DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU ĐỒ

Bảng 1.1: Biểu phí bảo hiểm cơ bản của bao gồm phí bảo hiểm điều khoản bảo hiểm bổ sung.....	21
Bảng 1.2: Giá phí theo tải trọng thực.....	22
Bảng 1.3: Giá theo tải trọng thực trong một năm bảo hiểm.....	22
Bảng 1.4: Giá phí theo số lượng xe bảo hiểm.....	22
Bảng 1.5: Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi mua của người tiêu dùng.....	32
Bảng 1.6: Thang đo lường các yếu tố ảnh hưởng quyết định mua BHVC xe ô tô.....	49
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của PJICO Huế qua 3 năm 2015-2017.....	59
Bảng 2.2: Tình hình thực hiện công tác khai thác bảo hiểm vật chất xe ô tô.....	61
tài công ty PJICO Huế.....	61
Bảng 2.3 : Thước kẻ ghi tính của khách hàng.....	64
Bảng 2.4: Thước kẻ để thu khách hàng.....	65
Bảng 2.5: Thước kẻ trình độ học vấn của khách hàng.....	65
Bảng 2.6: Thước kẻ nghề nghiệp của khách hàng.....	66
Bảng 2.7 : Thước kẻ thu nhập trung bình của khách hàng.....	67
Bảng 2.8: Thước kẻ nơi cư trú của khách hàng.....	67
Bảng 2.9: Thước kẻ tình trạng hôn nhân của khách hàng.....	68
Bảng 2.10: Thước kẻ thời gian mua BHVC, địa điểm, mục đích sử dụng và số lần va chạm khách hàng.....	69
Bảng 2.11: Thước kẻ kênh thông tin khách hàng biết đến BHVC xe ô tô.....	70
Bảng 2.12: Đánh giá độ tin cậy của thang đo trước khi tiến hành kiểm định.....	72
Bảng 2.13: Kết quả kiểm định KMO.....	76
Bảng 2.14: Kiểm định KMO và Bartlett's Test biến "Quyết định mua".....	78
Bảng 2.15: Kết quả phân tích biến phụ thuộc.....	79
Bảng 2.16: Hệ số tương quan Pearson.....	80
Bảng 2.17: Thước kẻ phân tích hồi quy (Model summary).....	81
Bảng 2.18: Kiểm định phù hợp ANOVA (1).....	82
Biểu đồ 2.1: Biểu đồ phân phối của phần trăm.....	83

Bảng 2.19: Coefficients ^a	84
Bảng 2.20: Kiểm định One Sample T-Test theo độ chênh lệch mua BHVC xe ô tô	86
Bảng 2.21: Kiểm định One Sample T-Test theo rào cản mua BHVC xe ô tô	87
Bảng 2.22: Kiểm định One Sample T-Test theo ý kiến nhóm tham khảo	88
Biểu đồ 1: Đồ thị báo số lượng ô tô cá nhân tại Việt Nam (triệu chiếc)	41
Biểu đồ 2: Cơ cấu chi phí doanh thu phí bảo hiểm năm 2017	42

Tài Liệu .vn

Trường Đại học Kinh tế Huế

DANH MỤC HÌNH VÀ SƠ ĐỒ

Hình 1.1: Quá trình quy định mua (Kotler & Armstrong)	27
Hình 1.2: Thuyết hành động hợp lý (TRA).....	37
Hình 1.3: Mô hình hành vi hoạch định.....	39
Hình 1.4 : Quy trình nghiên cứu.....	45
Hình 1.5: Mô hình quy định mua báo hiểm vật chất xe ô tô	46
Sơ đồ 1: Bộ máy quản lý Công ty Bảo hiểm PJICO Huế	56

Tài Liệu Việt Nam
Trường Đại học Kinh tế Huế

PHẦN 1: ĐẶT VẤN ĐỀ**1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu**

Trong bối cảnh Việt Nam đã chính thức tham gia vào quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, nền kinh tế của đất nước đang có những bước tiến mạnh mẽ. Điều này đồng nghĩa với việc tạo ra nhiều cơ hội phát triển kinh doanh cho các doanh nghiệp và mặt khác cũng tạo ra nhiều khó khăn, thách thức mới trong cạnh tranh. Trong đó, thị trường bảo hiểm Việt Nam những năm gần đây phát triển rất sôi nổi và mức độ cạnh tranh trở nên hết sức gay gắt. Chính vì vậy mà ngày càng có nhiều các công ty bảo hiểm mới ra đời, nhiều dòng bảo hiểm không chỉ bảo hiểm nhân thọ phát triển mà bảo hiểm phi nhân thọ cũng đang được đánh giá là một thị trường tiềm năng của ta. Cụ thể là thị trường bảo hiểm năm 2017 tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng khá quan trọng, doanh thu ngành Bảo hiểm ước đạt 105.611 tỷ đồng, tăng 21,2%, trong đó doanh thu lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ ước đạt 40.561 tỷ đồng (Theo số liệu của Cục quản lý và giám sát bảo hiểm).

Ngoài ra, thị trường bảo hiểm phi nhân thọ cũng đón nhận nhiều tín hiệu tích cực. Như là, từ 01/01/2018, thuế nhập khẩu các mẫu xe ô tô từ ASEAN sẽ giảm xuống mức 0%. Bộ Công Thương cũng đã đề xuất cách đánh thuế tiêu thụ đặc biệt nhằm ưu đãi tối đa cho xe sản xuất trong nước. Sự cạnh tranh giữa ô tô nhập khẩu và sản xuất trong nước sẽ đem tới nhiều lựa chọn cho người tiêu dùng, mang đến sự kỳ vọng vào sự tăng trưởng của thị trường ô tô tại Việt Nam. Mặt khác, mối lo về an toàn giao thông hay giá dịch vụ sửa chữa xe cộ tăng, ... sẽ tác động tới nhu cầu mua bảo hiểm của khách hàng. Trong khi đó, hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông của nước ta còn thiếu kém, chưa đáp ứng được với sự gia tăng của các phương tiện giao thông, dẫn đến tai nạn giao thông ngày một tăng cao và mức độ tổn thất ngày càng nghiêm trọng. Theo số liệu của Tổng Cục Thống kê, năm 2017, trên địa bàn cả nước đã xảy ra 20.280 vụ tai nạn giao thông. Trong đó, bao gồm 9.770 vụ tai nạn giao thông tử vong nghiêm trọng trở lên và 10.310 vụ va chạm giao thông. Những yếu tố trên hứa hẹn sẽ tạo thuận lợi cho các công ty bảo hiểm phi nhân thọ triển khai kinh doanh các nghiệp vụ bảo hiểm cho xe cộ ngày càng nhiều.

Thị trường Thiên Hương được đánh giá là một trong những thị trường có tiềm năng khai thác rất lớn và báo hiệu phi nhân thời buổi thu nhập của người dân trên địa bàn Thị trường Thiên Hương ngày càng gia tăng, nhu cầu mua sắm xe ô tô ngày càng nhiều, số lượng xe tăng trưởng rất nhanh. Vậy lý do nào mà người dân còn khá dè dặt chưa tham gia báo hiệu xe cũ gì? chưa hiểu rõ lợi ích, tác động của báo hiệu, hay các thủ tục đăng ký và chi trả còn phức tạp? Như vậy, các yếu tố nào ảnh hưởng đến quyết định tham gia báo hiệu và chuyển xe ô tô của khách hàng? Đó chính là lý do em chọn đề tài **“Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua báo hiệu và chuyển xe ô tô của khách hàng tại Công Ty Báo Hiệu PJICO Huế”** làm đề tài nghiên cứu khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Xác định và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua báo hiệu và chuyển xe ô tô của khách hàng tại Công Ty Báo Hiệu PJICO Huế từ đó đưa ra những đề xuất giúp công ty phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng, khai thác thị trường báo hiệu và chuyển xe ô tô hiệu quả hơn.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Nghiên cứu các số lý thuyết và các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua của NTD.

- Hệ thống hóa một số các số lý luận và các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua của khách hàng.

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua báo hiệu và chuyển xe ô tô của khách hàng tại công ty báo hiệu PJICO Huế.

- Chỉ rõ mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến quyết định mua của khách hàng tại Công Ty Báo Hiệu PJICO Huế.

- Đưa ra những đề xuất, giải pháp giúp Công Ty Báo Hiệu PJICO Huế đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và khai thác thị trường báo hiệu và chuyển xe ô tô hiệu quả hơn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm vật chất xe ô tô của khách hàng tại Công Ty Bảo Hiểm PJICO Huế.

3.2 Khách thể nghiên cứu

Khách hàng đã và đang tham gia bảo hiểm vật chất xe ô tô của Công Ty Bảo Hiểm PJICO Huế.

3.3 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: nghiên cứu đối tượng tiến hành ở địa bàn Thừa Thiên Huế.
- Phạm vi thời gian
 - + Đối tượng bảo tính cấp nhất của đề tài các dữ liệu thu thập được thu thập trong phạm vi thời gian từ năm 2015 đến năm 2017.
 - + Các dữ liệu sơ cấp: Thu thập thông tin thông qua phỏng vấn khách hàng từ tháng 2 đến tháng 3 năm 2018.
- Phạm vi nội dung: tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm vật chất xe ô tô của khách hàng tại Công Ty Bảo Hiểm PJICO Huế và đưa ra các giải pháp khai thác thị trường bảo hiểm vật chất xe ô tô một cách có hiệu quả.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1 Phương pháp thu thập dữ liệu

Nhóm đối tượng có đầy đủ thông tin, dữ liệu phục vụ tốt cho quá trình phân tích và nghiên cứu sơ đồ hai nguồn: Dữ liệu sơ cấp và dữ liệu thứ cấp. Các loại thông tin theo từng nguồn, cách thức thu thập và xử lý sơ bộ trình bày dưới đây:

❖ Dữ liệu thứ cấp

- Tổng hợp thông tin sơ liệu từ các báo cáo và khách hàng tham gia bảo hiểm tại Công Ty Bảo Hiểm PJICO Huế.
- Các website, dữ liệu điển hình và lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ.

- Các báo cáo tài chính, báo cáo thống kê hàng năm và hoạt động kinh doanh của công ty bảo hiểm PJICO Huế.

- Các tài liệu chuyên ngành, sách báo, giáo trình có liên quan đến quy trình mua của khách hàng.

- Các bài báo cáo khoa học, công trình nghiên cứu, luận văn, chuyên đề và lĩnh vực có liên quan,...

- Mô hình tham khảo: mô hình hành vi dự định hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action model-TRA), mô hình hành vi hoạch định (Theory of Planned Behaviour- TPB),...

❖ Dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng cách phát bảng hỏi điều tra khách hàng đã và đang tham gia bảo hiểm vật chất xe ô tô tại Công ty bảo hiểm PJICO Huế thông qua phỏng vấn trực tiếp.

4.2 Quy trình nghiên cứu

4.2.1 Nghiên cứu định tính

Tiến hành nghiên cứu định tính dựa trên các nền tảng lý thuyết nghiên cứu trước đây để xây dựng và phát triển các biến nghiên cứu trong các khái niệm hoặc thang đo lường nhằm mục đích xác định hệ thống khái niệm hoặc thang đo lường phù hợp với đặc điểm khách hàng tại địa điểm nghiên cứu. Sau đó, tiến hành nghiên cứu định tính thông qua phỏng vấn sâu các chuyên gia và khách hàng nhằm xác định và hình thành các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua BHVC xe ô tô của khách hàng tại công ty bảo hiểm PJICO Huế.

- Các đối tượng phỏng vấn nghiên cứu định tính

Nhân viên phòng kinh doanh 1, 2, 3 và phòng nghiệp vụ hỗ trợ đang làm việc tại công ty bảo hiểm PJICO chi nhánh thành phố Huế để biết được các yếu tố khiến khách hàng tham gia BHVC xe ô tô.

Phỏng vấn 05 khách hàng đã mua và đang sử dụng BHVC xe ô tô để hỏi trình bày các yếu tố khiến họ quan tâm đầu tiên khi mua BH. Đồng thời cũng phỏng vấn 05

khách hàng chưa mua hàng để ứng BHVC xe ô tô để biết lý do tại sao họ lại từ chối. Nhóm khách hàng được phỏng vấn tại nhà riêng, qua điện thoại hoặc tại công ty bảo hiểm PJICO Huế dựa trên danh sách khách hàng hiện tại cũng như danh sách khách hàng tiềm năng của công ty bảo hiểm PJICO tại thành phố Huế. Sau đó, tác giả đã so sánh với những nội dung đã chuẩn bị sẵn và nêu ra những yêu cầu mà khách hàng có thể quan tâm nhưng họ không nhắc tới.

Sau khi phỏng vấn sâu các nhân viên và khách hàng thì tiến hành bước tiếp theo là xây dựng bảng câu hỏi, thang đo và tiến hành điều tra thử trước khi điều tra chính thức.

4.2.2 Nghiên cứu định lượng

Tiến hành nghiên cứu định lượng bằng phương pháp phỏng vấn cá nhân trực tiếp thông qua bảng hỏi điều tra.

Nội dung bảng câu hỏi gồm hai phần chính:

- Phần 1 bao gồm những câu hỏi liên quan đến thông tin cá nhân người được hỏi.
- Phần 2 gồm những câu hỏi liên quan đến yếu tố đến quyết định mua bảo hiểm vật chất xe ô tô. Thang điểm thứ nhất cho phép người nghiên cứu biểu thị sự khác nhau những chưa cho phép người nghiên cứu có thể so sánh sự khác nhau đó. Thang điểm khoảng có tất cả các thông tin của một thang thứ nhất và nó còn cho phép so sánh sự khác nhau giữa các thang đó. Các con số biểu thị những điểm cụ thể trên thang đo định lượng. Sự khác nhau giữa 1 và 2 bằng sự khác nhau giữa 3 và 4, và dĩ nhiên sự khác nhau giữa 2 và 4 bằng 2 lần sự khác nhau giữa 1 và 2.

Để xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm, áp dụng thang đo Likert theo 5 mức độ:

Mức 1 = Hoàn toàn không đồng ý.

Mức 2 = Không đồng ý.

Mức 3 = Trung lập.

Mức 4 = Đồng ý.

Mức 5 = Hoàn toàn đồng ý.

Điều tra thứ 30 bằng hỏi để điều tra sau đó chọn ra 20 bằng hỏi để yêu cầu nhất để xem hỏi có đúng ý cung cấp thông tin đúng hay không, tiếp theo trong bằng hỏi có đúng gần, đủ hiểu hay không. Từ đó điều chỉnh lại bằng câu hỏi và tiến hành phỏng vấn chính thức.

Dữ liệu thu thập được tiến hành phân tích bằng phần mềm pháp thống kê mô tả, kết hợp với sơ đồ trình bày lý và làm sạch của phần mềm SPSS 20.0, Microsoft Office Excel... được sử dụng trong quá trình phân tích dữ liệu.

4.2.2.1 Kích thước mẫu

Hiện nay, có nhiều phương pháp để xác định cỡ mẫu điều tra. Việc chọn phương pháp xác định cỡ mẫu nào còn phù hợp với tình hình thực tế, đối tượng nghiên cứu và cỡ mẫu phải đủ lớn để đại diện cho tổng thể và đảm bảo độ tin cậy. Do nguồn lực có hạn cũng như thời gian và nguồn kinh phí không cho phép, tôi tiến hành khảo sát trên mẫu đại diện và suy rộng kết quả cho tổng thể, để tài liệu chọn ba phương pháp tiếp theo để kiểm tra, được sử dụng rộng rãi hiện nay và sẽ chọn mẫu nào để làm mẫu nghiên cứu sao cho tính đại diện là cao nhất.

- Công thức thứ nhất: Theo Hair & ctg (1998), để có thể phân tích nhân tố khám phá cần thu thập dữ liệu với kích thước cỡ mẫu ít nhất là 5 lần số biến quan sát. Như vậy, với 30 biến quan sát trong bằng hỏi thì kích thước cỡ mẫu yêu cầu sẽ là $30 \times 5 = 150$ để tiếp theo điều tra.

- Công thức thứ hai: theo Tabachnick và Fidell (2001), để phân tích hỏi quy để được kết quả tốt nhất thì cỡ mẫu tối thiểu cần để tính theo công thức là $n > 50 + 8 \times m$ (trong đó: n là kích cỡ mẫu - m: số biến để lập các mô hình). Với 6 biến để lập các mô hình thì kích thước cỡ mẫu yêu cầu sẽ là $n > 50 + 8 \times 6 = 98$ để tiếp theo điều tra.

- Áp dụng công thức thứ 3: sử dụng công thức của Cochran (1977) để với tổng thể vô hạn như sau:

$$\left[n = \frac{z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2} \right]$$

Trong đó:

n: cỡ mẫu

Z: giá trị thống kê của miền thống kê (giá trị thống kê của phân phối chuẩn).

Vì mức ý nghĩa $\alpha = 5\%$

$Z = 1,96$

$p = 0,5$ là tần số mẫu tối đa

$e = 8\%$: Sai số cho phép

Thông thường ta không biết được tần số p, q của tổng thể chung. Nhưng do tính chất $p+q=1$, vì vậy $p*q$ sẽ lớn nhất khi $p=q=0.5$ nên $p*q = 0.25$. Vì độ tin cậy là 95% và sai số cho phép là $e = 8\%$ ta sẽ có kích cỡ mẫu là 150.

Vì vậy, tôi quyết định chọn cỡ mẫu nghiên cứu là 155.

4.2.2.2 Phương pháp chọn mẫu

Để tài số đang phương pháp chọn mẫu thuận tiện để tiến hành thu thập số liệu. Việc phát các bảng câu hỏi và thảo luận với KH được thực hiện bởi các thành viên đang làm việc tại công ty bảo hiểm PJICO Huế. Nhưng KH được phỏng vấn là những KH hiện tại của công ty. Thời gian phát bảng hỏi trong vòng 20 ngày.

4.2.2.3 Phương pháp phân tích xử lý số liệu thống kê

- Đối với dữ liệu thứ cấp: sử dụng phương pháp thống kê mô tả, bảng biểu, so sánh.

- Đối với dữ liệu sơ cấp: công cụ chủ yếu là phần mềm SPSS 20.0

- Phân tích thống kê mô tả các biến quan sát thông qua bảng tần số, biểu đồ.

- Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha. Các biến không phù hợp sẽ bị loại bỏ nếu hệ số tương quan biến (Corrected Item – Total Correlation) nhỏ hơn 0,3 và thang đo sẽ được chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha đạt 0,6 trở lên. Sau khi

kiểm định để tin cậy của thang đo, xây dựng mô hình điểu chỉnh để đưa vào phân tích nhân tố.

- Phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm thu nhận và tóm tắt dữ liệu để xác định tập hợp biến cần thiết và tìm mối quan hệ giữa các biến. Trong phân tích nhân tố khám phá, trị số KMO là chỉ số để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số KMO phải có giá trị trong khoảng 0,5 – 1 thì phân tích nhân tố là phù hợp nhất. Nhằm xác định số lượng nhân tố trong nghiên cứu này sử dụng 2 tiêu chuẩn: Tiêu chuẩn Kaiser (Kaiser Criterion) nhằm xác định số nhân tố được trích từ thang đo. Các nhân tố kém quan trọng bỏ loại bỏ, chỉ giữ lại những nhân tố quan trọng bằng cách xem xét giá trị Eigenvalue. Giá trị Eigenvalue để điểu chỉnh cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Chỉ có nhân tố nào có Eigenvalue lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích. Tiêu chuẩn phương sai trích (Variance Explained Criteria): Phân tích nhân tố là thích hợp nếu tổng phương sai trích không được nhỏ hơn 50%.

- Phân tích hồi quy đa biến theo mô hình hồi quy tuyến tính quát:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_n X_{ni} + \epsilon_i$$

Trong đó:

Y là biến phụ thuộc

X là biến độc lập

α, β là các hệ số

ϵ là một biến độc lập ngẫu nhiên có phân phối chuẩn với trung bình là 0 và phương sai không đổi σ^2 .

Kết quả của mô hình sẽ giúp ta xác định được chi tiêu hàng, mức độ ảnh hưởng của các yếu tố của tác động đến quyết định mua BHVC xe ô tô của khách hàng tại công ty bảo hiểm PJICO Huế.

- Kiểm định One samples T-Test được sử dụng để kiểm định về mức độ thỏa mãn trung bình của từng tháng.

Giả thiết H_0 : Giá trị trung bình của tổng thời gian với giá trị kiểm định $\mu = \mu_0$

Giả thiết H_1 : Giá trị trung bình của tổng thời gian khác với giá trị kiểm định $\mu \neq \mu_0$

Nguyên tắc bác bỏ giả thiết: $\text{Sig} < 0,05$: Bác bỏ giả thiết H_0

$\text{Sig} > 0,05$: Chấp nhận bác bỏ giả thiết H_0

5. Cấu trúc khóa luận

Phần 1: Mở đầu

Phần 2: Nội dung và kết quả nghiên cứu

Chương 1: Mô tả vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến hành vi mua bảo hiểm vật chất xe ô tô của khách hàng

Chương 2: Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua bảo hiểm vật chất xe ô tô của khách hàng tại Công ty bảo hiểm PJICO Huế.

Chương 3: Định hướng và giải pháp kinh doanh bảo hiểm vật chất xe ô tô cho công ty bảo hiểm PJICO Huế.

Phần 3: Kết luận và kiến nghị.