

அத்தியாயம் 04 ஆய்வு முறைமை 35-40

4.1 அறிமுகம்	35
4.2 தரவு சேகரிப்பு முறை	35
4.3 தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும்	38
4.4 தரவு மதிப்பீட்டு முறை	39
4.5 முடிவுரை	40

அத்தியாயம் 05 – தரவு முன்வைப்பும் பகுப்பாய்வும் 41-63

5.1 அறிமுகம்	41
5.2 சுயவிபர தரவுகளின் பிரதிநிதித்துவம்	41
5.3 ஆய்வு தரவுகளுக்கான பிரதிநிதித்துவம்	45
5.4 முடிவுரை	63

அத்தியாயம் 06- கலந்துரையாடல், முடிவுரை, சிபார்சுகள் 64-72

6.1 அறிமுகம்	64
6.2 தனிப்பட்ட தகவல்களுக்கான கலந்துரையாடல்	64
6.3 ஆய்வு தகவல்களுக்கான கலந்துரையாடல்	66
6.4 முடிவுகள்	69
6.5 சிபார்சுகள்	71
6.6 முடிவுரை	72

பின்வினைப்பு 73-75

வினாக்கொத்து	73
உசாத்துணை நூல்கள்	75

**A COMPARATIVE STUDY ON CUSTOMER
SATISFACTION OF INSURANCE -SPECIAL
REFERENCE TO ACCIDENT INSURANCE
IN BATTICALOA DISTRICT**

SIVAGNANASUNDRAM THAYALAN



FC1943



Project Report
Library - EUSL

**DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT
EASTERN UNIVERSITY
SRI LANKA
2006**

ஆய்வுச்சுருக்கம்

காப்புறுதித்துறையின் ஒரு யகுதியான விபத்துக்காப்புறுதியின் முக்கியத்துவம் இன்றைய காலப்பகுதியில் மிக முக்கியம் வாய்ந்த ஒன்றாக நாடளாவிய ரீதியில் காணப்படுகின்றது. இதற்கு சான்றாக அடிகரித்துச் செல்கின்ற வாகனப்பயன்பாடும், நிகழ்கின்ற வீதி விபத்துக்களையும் குறிப்பிடலாம்.

இந்தவகையில் மட்டக்களப்பு மாவட்டத்தில் விபத்துக்காப்புறுதி சந்தைப்படுத்தலில் ஈடுபட்டு வருகின்ற காப்புறுதிக் கம்பனிகளான செலிங்கோ காப்புறுதிக்கம்பனி, இலங்கை காப்புறுதிக் கூட்டுத்தாபனம், ஜனசக்தி காப்புறுதிக்கம்பனி என்ற நிறுவனங்களின் செயற்பாடுகள் மீதான ஓர் ஒப்பீட்டு ஆய்வாகவே இவ் ஆய்வு அமைகின்றது.

இவ் மூன்று நிறுவனங்களும் வாடிக்கையாளர்களை திருப்திப்படுத்துவதில் சந்தைப்படுத்தல் கலப்பு மாறிகளான பொருள், விசை, இடம், மெம்படுத்தல் என்பவற்றையும் சேவைச் சந்தைப்படுத்தல் கூறுகளான மக்கள், பொதீக அத்தாட்சி, செய்முறை போன்ற மாறிகளையும் எவ்வாறு வினைத்திறனாக பயன்படுத்துகின்றது என்பதை மதிப்பிடுவதாக இந்த ஆய்வுப்பிரச்சனை அமைகின்றது.

ஆய்விற்கு உட்படுத்தப்படுகின்ற பிரதேசத்தை பிரதேச செயலக பிரிவுகளாக யாகுபடுத்தி அவற்றிலிருந்து 200 எழுமாற்று மாதிரிகள் தெரிவு செய்யப்பட்டு அவர்களிடமிருந்து வினாக்கொத்துக்கள் மூலம் தரவுகள் சேகரிக்கப்பட்டு அவற்றை யகுப்பாய்வு செய்வதன் மூலம் மூன்று காப்புறுதிக்கம்பனிகளின் செயற்பாடுகள் மதிப்பிடப்படுகின்றது.

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட வினாக்கொத்துக்களில் இருந்து அவர்கள் தெரிவித்துள்ள கருத்துக்களின் அடிப்படையில் இவ் ஆய்வின் முடிவை நோக்கும் போது ஒப்பீட்டுதியில் மூன்று காப்புறுதி நிறுவனங்களிலும் செலிங்கோ காப்புறுதி நிறுவன காப்புறுதி ஒப்பந்தங்களையே வாடிக்கையாளர்கள் அதிகளவு விரும்புகின்றனர். அத்துடன் இலங்கை காப்புறுதிக் கூட்டுத்தாபனம், ஜனசக்தி காப்புறுதி நிறுவனம் என்பன முறையே அடுத்தடுத்த இடங்களை சந்தையில் கைப்பற்றியுள்ளனர். இங்கு மூன்று நிறுவனங்களும் வாடிக்கையாளர்களை திருப்திப்படுத்துவதில் பூரணமாக வெற்றி கொள்ளவில்லை இருப்பினும் சந்தைப்படுத்தல் கலப்பு மாறிகளுள் விசை, கவர்ச்சிகரமான விளம்பரம், சேவை வழங்கும் இடம் என்பன தொடர்பாக வாடிக்கையாளர்களை அதிகளவு கவர்ந்திருப்பதனை அவதானிக்கக்கூடியதாக உள்ளது.

பொருளடக்கம்

பக்கம்

நன்றியுரை	i
ஆய்வுச் சுருக்கம்	ii
பொருளடக்கம்	iv-v
அட்டவணைகள்	vi
விளக்கப்படங்கள்	viii
அத்தியாயம் 01- ஆய்வு அறிமுகம்	01-08
1.1 ஆய்வின் பின்னணி	01
1.2 ஆய்வுப்பிரச்சினை	03
1.3 ஆய்வின் நோக்கம்	04
1.4 ஆய்வின் வரையறைகள்	04
1.5 ஆய்வின் எடுகோள்கள்	05
1.6 எண்ணக்கருவாக்கம்	05
1.7 ஆய்வு முறைமை	06
1.8 முடிவுரை	08
அத்தியாயம் 02 – நூலாய்வு	09-28
2.1 அறிமுகம்	09
2.2 காப்புறுதி	10
2.3 சேவைகள்	12
2.4 சேவைச் சந்தைப்படுத்தல்	15
2.5 வாடிக்கையாளரின் கொள்வனவு நடத்தை	20
2.6 வாடிக்கையாளர் திருப்தி	24
2.7 முடிவுரை	28
அத்தியாயம் 03- எண்ணக்கருவாக்கமும் நடைமுறையாக்கமும்	29-34
3.1 அறிமுகம்	29
3.2 எண்ணக்கருவாக்கம்	30
3.3 நடைமுறையாக்கம்	33
3.4 முடிவுரை	34