

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกประกันภัยรถยนต์ประเภท 1
กับสำนักงานตัวแทนบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด
สาขาเจริญเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวศรินพร อารยวุฒิกุล

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา ไชคถาวร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ ซ้ำประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 กับสำนักงานตัวแทนบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด สาขาเจริญเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 200 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภค ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Crosstab

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำ ในการซื้อกรมธรรม์รถยนต์ประเภทหนึ่งของผู้บริโภคในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านส่วนแบ่งการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการจัดสรรทรัพยากรทางด้าน สิ่งแวดล้อม ด้านจัดสรรทรัพยากรบุคคล และ ด้านการดำเนินการของธุรกิจ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ สร้างความพึงพอใจอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ตรงกับรูปแบบทางธุรกิจ (Business Model) สามารถสร้างความพอใจให้ผู้เอาประกันกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านจัดสรรทรัพยากร (ลักษณะทางกายภาพ) และลักษณะบุคลากร ด้านการดำเนินการของธุรกิจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่วนแบ่งการตลาด ตามลำดับ

Independent Study Title Factors Influencing Choice of Type 1 Car Insurance with Viriyah Insurance Agent Office, Charoen Mueang Branch, Chiang Mai Province

Author Miss Sirinporn Arayawutikul

Degree Master of Arts (Political Economy)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Kanchana Chokethaworn Advisor

Associate Professor Seksin Srivatananukulkit Co-advisor

ABSTRACT

The purpose of this Independent Study was to investigate the factors influencing the customers' choice of reapplying for Type 1 Automobile Insurance Viriyah Insurance Agent Office, Charoen Mueang Branch, Chiang Mai Province. The study was conducted using a questionnaire as the tool to collect data from 200 clients of Viriyah Insurance Agent Office who applied for Type 1 Automobile Insurance.

The data showed that the overall satisfaction of the clients concerning Type 1 Automobile Insurance was at a high level, at an average of 3.92. The satisfaction involved 7 factors: product and service, market share, distribution channel, customer relations, allocation of environmental resources, allocation of human resources and business operation. As for satisfaction on a personal level, which concerned sex, age, education, profession and income, it was also ranked at a high level, at an average of 3.92. Moreover, satisfaction corresponded to business model and could attract clients to reapply for the service, which could be ranked from a low level to a high level of satisfaction as follows: product and service, customer relations, resource allocation (physical and human), business operation, distribution channel and market share, respectively.