



กิตติ จูปรางค์. (2549). การบริหารจัดการของบริษัทประกันภัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี,
รองศาสตราจารย์ฉลอง สุนทรนนท์.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ
พฤติกรรมการใช้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อบริษัทประกันภัย ศึกษาเปรียบเทียบระดับ
ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจต่อบริษัทประกันภัย จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในบริษัทประกันภัย จำแนกตามพฤติกรรมการใช้
บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการบริษัท
ประกันภัย และระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจในบริษัทประกันภัย
เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการบริษัทประกันภัยในเขตภาคกลางจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ
แบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test LSD
ไคสแควร์ และ Correlation ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการจูงใจ และด้านการ
ควบคุมมากที่สุด ส่วนด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ มีระดับความคิดเห็นมาก
2. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ทำประกันภัยที่บริษัทวิริยะประกันภัย ทำประกันภัยประเภท
ประกันภัยรถยนต์ (พรบ./ชั้น 1-3) เบี้ยประกันภัย 5,001 – 10,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้า
3-5 ปี
3. ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการ
ส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความพึงพอใจมาก
4. เพศ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการบริหารบริษัท
ประกันภัยแตกต่างกัน
5. เพศ และรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริษัทประกันภัยแตกต่างกัน
6. บริษัทที่ทำประกันภัย และให้เบี้ยประกันภัยแตกต่างกัน ให้ระดับความพึงพอใจต่อ
ผู้ให้บริการแตกต่างกัน
7. อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้
บริการบริษัทประกันภัย
8. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจใน
บริษัทประกันภัยของผู้ใช้บริการในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก



Kitti Joo-prang. (2006). **The Management of Insurance Companies that Affects the Behavior and Satisfaction of Customers in Central Thailand.** A Thesis for Master of Business Administration Degree (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya: Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Associate Professor Dr. Aphinan Chantaneer and Associate Professor Chalong Suntaranon.

ABSTRACT

This research aims to examine levels of customers' opinions on the management of insurance companies, their service use behavior, and their satisfaction levels towards the insurance companies; compare levels of the customers' opinions on the management and their satisfaction levels towards the insurance companies, categorized by the customers' personal factors; compare the customers' satisfaction levels towards the insurance companies, categorized by their service use behavior; study the relationship between the customers' personal factors and their service use behavior as well as the relationship between the customers' opinions on the management and their satisfaction levels towards the insurance companies. The sample group consisted of 400 customers of insurance companies in Central Thailand. Data was collected using questionnaires. It was statistically analyzed with percentages, frequencies, t-test, F-test, LSD, chi-square analysis and correlation. Findings indicated that:

1. The customers' opinions on the management in terms of motivation and control were at the highest level while those on planning, and organization were at a high level.
2. Viriyah Insurance was chosen by most of the customers for car insurance (first, second, and third classes) with a premium amounting between Baht 5,001-10,000. The custom period was between 3-5 years.
3. The customers' satisfaction towards prices, distribution channels, and marketing promotion were at the highest level, where as their satisfaction levels towards products were high.
4. The difference in the customers' gender, occupations, and incomes resulted in the difference in their opinions on the management of insurance companies.
5. The difference in the customers' gender and incomes resulted in the difference in their satisfaction levels towards the insurance companies.
6. The difference in the customers' choices of the insurance companies and premiums resulted in the difference in their satisfaction levels towards the insurance companies.
7. The difference in the customers' ages, status, education backgrounds, occupations, and incomes resulted in the difference in their service use behavior.
8. Levels of the customers' opinions on the management were related to their satisfaction levels towards the insurance companies at low-very low levels.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ฉลอง สุนทรนนท์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มาใช้บริการบริษัทประกันภัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ได้กรุณา เสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็น อย่างดี

กิตติ จุปรางค์