

ชื่อโครงการ	ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำประกันอุบัติเหตุและสุขภาพกรณีศึกษา บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา
ผู้วิจัย	นางสาวสุทธิดา ไคลคล้าย นางสาววาริ เคี่ยมขาว
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ กรณีศึกษา บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเป็น โดยจะพิจารณาปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยทางด้านบุคคล และปัจจัยทางด้านกระบวนการ ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงสำรวจ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีเก็บแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านบุคคล โดยลูกค้าประเมินจากคุณภาพโดยรวมที่ได้รับ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ได้ดีรวมลูกค้าจะทำประกันชีวิตเพิ่มจะยังคงทำประกันชีวิตกับบริษัทเดิม ส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัทเพิ่มขึ้นในที่สุด

<b>Project name</b>	Study the factors affecting the choice of accident and health insurance. Case Study of Viriyah Insurance Public Company Limited, Hat Yai Municipality, Songkhla Province
<b>Researcher</b>	Sutthida Klaiklay Wari Khamkhao
<b>Major Program</b>	Accounting
<b>Academic year</b>	2019

### **ABSTRACT**

This research examines the factors that influence the choice of insurance and health insurance. Case Study of Viriyah Insurance Public Company Limited, Hat Yai Municipality, Songkhla Province, the researcher used a questionnaire as a tool to collect data. Statistics used in data analysis It consists of percentage, mean, and standard deviation, which is taken into consideration of various factors such as product factors. Price factor Distribution channel factors Marketing promotion factors Personal factors And process factors The results of this research can be used as a guideline for Improve the quality of service and know the factors that affect choosing accident and health insurance. Develop products to better meet the needs of customers.

In this study The researcher used quantitative and exploratory research methods. The samples were selected in Hat Yai Municipality, Songkhla Province, and the data were analyzed by questionnaire method.

From the research results, it was found that the factor influencing the highest satisfaction was personal, with the customer assessed by the overall quality received. Staff can give advice and help when there is a problem well, plus customers will get additional life insurance and will continue to purchase life insurance with the same company. As a result, the company's performance has finally increased

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ซึ่งมีอาจ กล่าว  
นามได้ทั้งหมด ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรกคือผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณคือ สำเร็จได้ด้วย  
ความอนุเคราะห์อย่างดีในการให้คำปรึกษาแนะนำและปรับปรุงแก้ไขของอาจารย์เนตรดาว แซ่หลาย  
ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ ภาควิชาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา ที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ  
และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความใส่ใจ จนทำให้ การค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ นายมนัสमान์ ชูเชิด ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา และ  
นางสาวอนัญญา เรืองเพ็ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ และคณะที่สนับสนุนในการจัดทำ  
โครงการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่  
ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ ซึ่งนับเป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งต่อการวิจัย  
ทำให้งานวิจัยสามารถดำเนินต่อไปได้ในขั้นตอนนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความ  
ช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และสนับสนุนการศึกษาอันมีค่าอย่างยิ่งในครั้งนี้

นางสาวสุทธิดา ไคลคล้าย  
นางสาววาริ เคี่ยมขาว