

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันอัคคีภัยกับ บริษัท ธนาภูล โปรดเกอร์ จำกัด 2) ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากการทำประกันอัคคีภัยกับ บริษัท ธนาภูล โปรดเกอร์ จำกัด โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามลูกค้าที่เป็นลูกค้าประกันอัคคีภัย ของบริษัท ธนาภูล โปรดเกอร์ จำกัด จำนวน 262 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสิ่งปลูกสร้างที่เอาประกันกับได้แก่ ตึกแถว/ทาวน์เฮ้าส์ และ โรงเรน โดยมีระยะเวลาอยู่อาศัยหรือดำเนินกิจกรรมมาแล้ว 3 – 4 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีภาระในการผ่อนชำระค่าห้องคือการผ่อนรถยนต์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันอัคคีภัยของบริษัท ธนาภูล โปรดเกอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาจากการเลือกทำประกันอัคคีภัยกับบริษัท ธนาภูล โปรดเกอร์ จำกัด ในด้านต่างๆ พบว่า ด้านลักษณะบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง การโฆษณา ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์และสิ่งพิมพ์ยังทำไม่ต่อเนื่อง

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ทำประกันอัคคีภัย ได้ข้อสรุปว่าควรจะมีการต่ออายุกรมธรรม์ในปีต่อไป เนื่องจากพนักงานของบริษัท ได้มีการติดต่อและแจ้งเตือนการต่ออายุ กรมธรรม์อย่างสม่ำเสมอ และการมีการแนะนำบริษัท ธนาภูล โปรดเกอร์ จำกัด แก่บุคคลอื่น ได้รู้จักเพื่อให้มีการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะบริการ สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากรและการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำประกันอัคคีภัยกับบริษัท ธนาภูล โปรดเกอร์ จำกัด ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ABSTRACT

**TE 166360**

The objectives of this research were 1) to study factors affecting to the decision making of fire insurance offered by Tanakul Broker Co., Ltd.; and 2) to study the problems and suggestions of the fire insurance selection by Tanakul Broker Co., Ltd. The researcher collected questionnaires from 262 customers of Tanakul Broker Co., Ltd.

The results were as follows: most of people who answered the questionnaire had their own real estates that were insured against the fire such as a building, a townhouse or a hotel and had a period of residence around 3 to 4 years. Their average incomes per month were 20,001 – 30,000 baths. Furthermore, they had to pay for the installment of automobiles.

Factors affecting the decision making of fire insurance were services, locations, promotion, and personnel factors. The service marketing and economic factors affected the decision making at the middle level.

It was found that the problems by Tanakul Broker Co., Ltd. were services, locations, personnel and service marketing which affected the decision at a middle level. Moreover, a promotion factor such as advertising and broadcasting to a radio or television affected the decision were at a high level.

Additional recommendation indicated the company should renew the old policy by the following year. The company's staff should contact the customers consistently and should keep promoting the company to other customers.

The results of the hypothesis which showed that services, place, promotion, personnel, and service marketing factors affected the decision making at the middle level did not support the hypothesis.