

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ

ผู้วิจัย นางชื่นสุข พัวตระกูลทรัพย์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร. กัทธา สุวะสุคนธ์ 2) รศ. สมชาย หิรัญกิตติ
ปีการศึกษา 2553 จำนวน 153 หน้า คำสำคัญ การบริการ ประกันชีวิต เอไอเอ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสชัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสชัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่ใช้บริการประกันชีวิตเอไอเอ อาศัยอยู่ในย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสชัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ด้านคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความมั่นใจ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ส่วนด้านเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสชัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. 2.

Independent study title: The Service Providing of American International Assurance Co.,Ltd.(AIA) Agent in The View of Customers in Silom Area of Bangkok.

Researcher: Mrs.Chuensuk Puotrakulsup. Degree: Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr.Patra Sukasukont 2) Assoc. Prof. Somchai Hirankitti. Academic year: 2010. 153 pp. Keywords: service, assurance, AIA

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the service providing of American International Assurance Co.,Ltd.(AIA) agent in the view of customers in Silom area of Bangkok, and 2) to compare the service providing of American International Assurance Co.,Ltd.(AIA) agent in the view of customers in Silom area of Bangkok, classified by demographic characteristics. The sample was 191 customers of AIA's assurance who live in Silom area of Bangkok. The questionnaire was used as a research tool. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and ANOVA.

The research results showed that 1) overall five the service providing of American International Assurance Co.,Ltd.(AIA) agent was rated at high level. Aspect by aspect analyses revealed that the four aspects rated high arranged in descending order were tangible, reliability, responsiveness, assurance; and empathy rated in the middle; and 2) the results of the comparison of the service providing of American International Assurance Co.,Ltd.(AIA) agent in the view of customers in Silom area of Bangkok, when they were classified by demographic characteristics found that customer who differed in sex, age, education level, career and income per month differed in their overall opinions of the five aspects at the 0.01 level of significance.

Student's signature

Independent study advisors' signature 1.....2.....