

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ ภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันชีวิต	26
ประวัติบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์รันส์ จำกัด (เอไอเอ)	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ)	60
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็น การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์ แนชชั่นแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์	95
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	135
วิธีการดำเนินการวิจัย	135
สรุปผลการวิจัย	136
อภิปรายผล	140
ข้อเสนอแนะ	142
บรรณานุกรม	143
ภาคผนวก	147
แบบสอบถาม	149
ประวัติผู้วิจัย	153

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	58
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ใน ทักษะของลูกค้า จำแนกตามเพศ	60
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทักษะของลูกค้า จำแนกตามอายุ	65
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทักษะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทักษะของลูกค้า จำแนกตามการศึกษา	77
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทักษะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	83
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทักษะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกัน ชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลเอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ใน ทักษะของลูกค้า จำแนกตามเพศ	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนยะของลูกค้ำ จำแนกตามอายุ	100
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนยะของลูกค้ำ จำแนกตามสถานภาพสมรส	107
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนยะของลูกค้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา	110
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนยะของลูกค้ำ จำแนกตามอาชีพ	119
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนยะของลูกค้ำ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	126

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ	18
2.2 การบริหารพนักงานในเชิงการตลาดบริการ	23

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี