

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าประกันชีวิตประเภทสามัญในการให้บริการของบริษัท A.I.A. จำกัด(มหาชน) สำนักงานตัวแทน อัญญาชัย จังหวัดราชบุรี
ชื่อ	นายเทิดไทย วณิชาชิวะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว
วิชาเอก	การตลาด
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าประกันชีวิตประเภทสามัญในการประเมินคุณภาพการบริการของบริษัท A.I.A. จำกัด(มหาชน) สำนักงานตัวแทน อัญญาชัย จังหวัด ราชบุรี เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้าที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพบริการของบริษัท A.I.A. จำกัด(มหาชน) สำนักงานตัวแทน อัญญาชัย จังหวัด ราชบุรีและเพื่อศึกษาแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญของลูกค้าที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพบริการของบริษัท A.I.A. จำกัด(มหาชน) สำนักงานตัวแทน อัญญาชัย จังหวัด ราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระคือ ลูกค้าประกันชีวิตประเภทสามัญของบริษัท A.I.A. จำกัด (มหาชน) สำนักงานตัวแทน อัญญาชัย จังหวัด ราชบุรี ที่ได้มีการทำกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญของบริษัท A.I.A. จำกัด(มหาชน)กับทางสำนักงานตัวแทน อัญญาชัย จังหวัด ราชบุรี และยังคงจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันภัยมาจนถึงปัจจุบัน มีตัวอย่างจำนวน 350 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสามัญของลูกค้า พบว่า ลูกค้าประกันชีวิตประเภทสามัญส่วนใหญ่มีกรมธรรม์แบบคุ้มครองชีวิต

ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าประกันชีวิตประเภทสามัญในการให้บริการของบริษัท A.I.A. จำกัด(มหาชน)สำนักงานตัวแทน อัญญาชัย จังหวัด ราชบุรี พบว่า ลูกค้าประกันชีวิตประเภทสามัญมีความคิดเห็น ด้านความมั่นคงปลอดภัยและด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถ ด้านการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเข้าใจและด้านการตอบสนองความต้องการ ลูกค้าประกัน

ชีวิตประเภทสามัญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน ถูกค่าประกัน  
ชีวิตประเภทสามัญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

Independent Study Title	Evaluation Quality Service of General Customer Insurance for Case Study A.I.A. Co.,Ltd. Atchanart Official Ratchaburi Province
Name	Mr. Terdthai Wanichacheewa
Advisor	Assistant Professor Supunnee Inkaew
Major	Marketing
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

The objectives of this independent research are to study The Opinion level of General customer insurance for case study A.I.A. Company Limited Atchanart Official Ratchaburi Province; study the demography factors of customer had an effect to evaluation quality service of general customer insurance for case study A.I.A. Company Limited Atchanart Official Ratchaburi Province; study the insurance policy life insurance category had an effect to evaluation quality service of general customer insurance for case study A.I.A. Company Limited Atchanart Official Ratchaburi Province. The sample groups employed in this independent study are general customer insurance of A.I.A. Company Limited Atchanart Official Ratchaburi Province had an insurance policy life insurance category general of A.I.A. Company Limited Atchanart Official Ratchaburi Province and remain paid insurance premium until at the present moment. The sample groups amount 350 person. The questionnaire was used as the instrument of the study and employed the statistics package for the data analysis.

The result analysis of the concerning the demography factors found that majority of respondents were female, 31 – 45 years of age, bachelor degree of education, occupation personal business/employee, having monthly income from 20,001 – 30,000 Baht.

The result analysis of data insurance policy life insurance category general customer found that general customer insurance majority had the insurance policy type protect life.

The result analysis of the evaluation quality service of general customer insurance for case study A.I.A. Company Limited Atchanart Official Ratchaburi Province found that general customer insurance had opinion security and credibility was the mostly level, part of courtesy reliability competence communication access understanding and responsiveness which had much level opinion, part of tangible general customer insurance had opinion moderate level.