

อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

Factors Affecting the Quality of Life Insurance Services at AIA Company Limited, Mueang District, Chumphon Province

นรารัตน์ เกื้อทอง¹, นันทกานต์ พิทักษ์วงศ์², กิตติศักดิ์ ศรีไพโรจน์³

¹คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยตาปี, nararat@tapee.ac.th

¹⁻³คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยตาปี, 6611220017@student.tapee.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ธรรมเนียมประกันชีวิตที่ถือครอง ผลผลิตงานที่ถือครอง และระยะเวลาในการถือครองกรมธรรม์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย โดยสุ่มแบบบังเอิญหรือตามสะดวก ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พบว่า อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลผลิตงานที่ทํานถือครอง ระยะเวลาในการถือครองลูกค้า ธรรมเนียมประกันชีวิต AIA มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา ธรรมเนียมประกันชีวิต AIA ที่ถือครอง พบว่า คุณภาพการให้บริการประกันชีวิต AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำหลัก: อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผล, คุณภาพการให้บริการ, ประกันชีวิต

Abstract

This research aimed to (1) study the level of factors affecting the quality of life insurance services at AIA Company, Mueang District, Chumphon Province, and (2) study the differences between factors affecting service quality and personal factors, categorized by gender, age, marital status, number of family members, educational level, average monthly income, life insurance policies held, product ownership, and policy holding period. The sample consists of 385 respondents selected through convenience sampling. Data was collected using a questionnaire with a reliability coefficient of 0.95 and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA at a significance level of 0.05.

The research findings revealed that the overall factors affecting the quality of life insurance services at AIA Company, Mueang District, Chumphon Province, were at the highest level. When testing the hypothesis, it was found that personal factors, age, status, number of family members, average monthly income, product ownership, and duration of AIA life insurance policy ownership, had a significant impact on the quality of life insurance services at AIA Mueang Chumphon. For personal factors such as gender, educational level, and type of AIA life insurance policy held, did not show any statistically significant differences in the quality of life insurance services at AIA Mueang District, Chumphon Province, at a significance level of 0.05

Keywords: Factors, Service quality, Life insurance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงที่ผ่านมาอุตสาหกรรมประกันชีวิตไทยยังคงเผชิญกับความยากลำบากจากกำลังซื้อของคนไทยที่ลดลงจากภาวะเงินเฟ้อ ส่งผลให้ในปี 2565 ที่ผ่านมายุทธศาสตร์ประกันชีวิตไทยมีเบี้ยประกันภัยรับรวม 611,374 ล้านบาท คิดเป็นการเติบโตที่ลดลง 0.45% ซึ่งถือว่าต่ำกว่าเป้าหมายที่หลายฝ่ายเคยได้ตั้งเป้าไว้ว่าจะเห็นการเติบโตราว 2% (สมาคมประกันชีวิต, 2566) ธุรกิจประกันชีวิตยังคงต้องติดตาม สถานการณ์ความผันผวนของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมถึงแนวโน้มอัตราดอกเบี้ย (Yield Curve) แต่ที่ผ่านมายุทธศาสตร์ได้เตรียมความพร้อมในการปรับพอร์ตทั้งในส่วนของการลงทุนและ Product mix และทิศทางการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์อย่างทันท่วงที รวมทั้งการปฏิบัติตามมาตรฐานกฎหมายสากล เช่น มาตรฐานการรายงานทางการเงิน TFRS กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2566) นับว่าประกันชีวิต บริษัท AIA มีมากมายที่สามารถได้รับการอ้างอิงแต่ไม่ได้รับการบอกต่อจากลูกค้าเป็นจำนวนมากนั้นเป็นเพราะการไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน การบริการดูแลลูกค้า การแนะนำเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องแม่นยำ โดยถือเป็นการให้บริการประกันชีวิต

ของบริษัท AIA ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ทั้ง 5 สำนักงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เกี่ยวกับความรู้ผลิตภัณฑ์ การให้บริการสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าถือเป็นทรัพย์สินที่ยิ่งใหญ่ที่สุดที่มีของการทำงานทั้งนี้ นอกจากแรงกดดัน และการแข่งขันในธุรกิจนี้มีผลกับที่ปรึกษา โดยจากที่ผ่านมาเน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ และคุณค่าเท่าที่ควร ดังนั้น อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิตบริษัท AIA ถือเป็นหลักสำคัญในการเปลี่ยนลูกค้าให้ยกระดับเป็นผู้สนับสนุน โดยไม่มองข้ามธรรมชาติการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีในทุกๆ ด้านอีกทั้งเป็นการยกศักยภาพการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นจากเดิม คุณภาพการให้บริการยัง หมายถึง ความสอดคล้องของการต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจจากการที่เขาควรได้รับการรับรู้คุณภาพการให้บริการประกันชีวิต AIA จะเกิดขึ้นไม่ได้หากไม่มีปัจจัยหลัก คือ การประกันชีวิตเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและจำเป็นที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

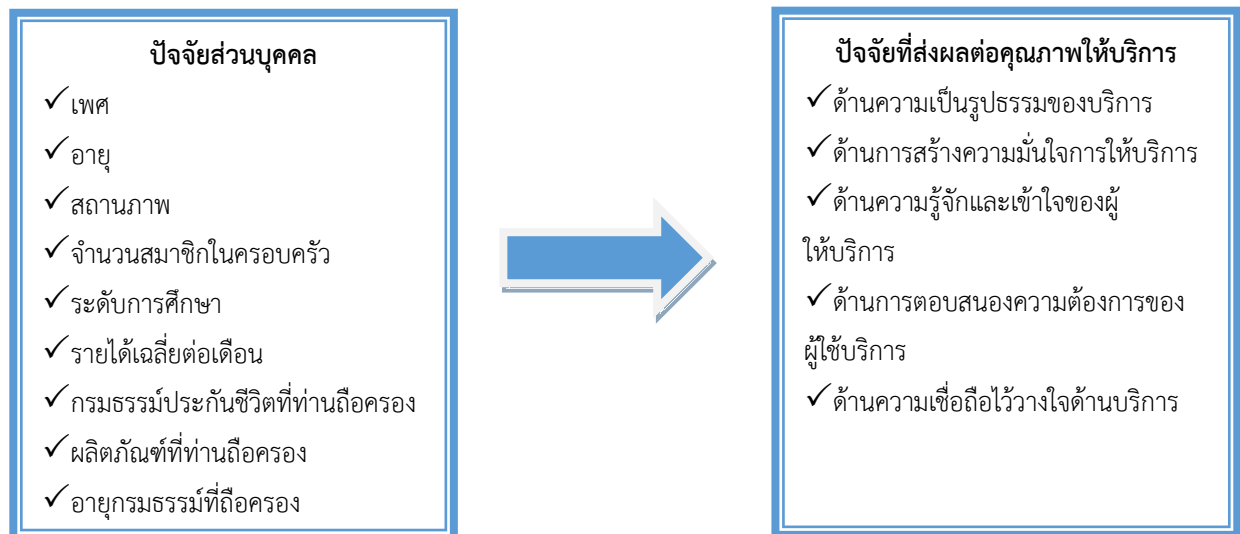
ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เพื่อการวางแผนการตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาการให้บริการและการวางแผนปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้สนับสนุนต่อไปในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ธรรมเนียมประกันชีวิตที่ถือครอง ผลิตภัณฑ์ที่ถือครอง และระยะเวลาในการถือครองกรมธรรม์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
2. ทราบถึงผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆ เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร สามารถปรับปรุงการขายและการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น อันจะส่งผลต่อการรักษาลูกค้าเกิดความมั่นคงและยั่งยืน นำไปสู่การขยายตลาดฐานลูกค้ารายใหม่ต่อไป ให้เหมาะสม



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ในเดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2566
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

การคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ซึ่งที่นิยมใช้กันมี 2 ระดับ ได้แก่

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

ถ้าต้องการสุ่มตัวอย่างเป็น 50% หรือ .50 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณได้จากสูตรดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{(.50)(1-.50)(1.96)^2}{.05^2} \\ n &= \frac{(.50)(.50)(3.8416)}{.0025} \\ n &= \frac{.9604}{.0025} \\ n &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง การกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ , อายุ , สถานภาพ, จำนวนสมาชิกในครอบครัว , ระดับการศึกษา , รายได้เฉลี่ยต่อเดือน , ธรรมเนียมประกันชีวิตที่ผ่านถือครอง , ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านถือครอง , อายุกรมธรรม์ที่ถือครอง (chek list) มีทั้งหมด 9 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพรในด้านต่าง ๆ คือด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจการให้บริการ และด้านความรู้จักและเข้าใจของผู้ให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การแปลความหมายกำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, น. 74) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	แปลความว่า	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49	แปลความว่า	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49	แปลความว่า	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49	แปลความว่า	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	แปลความว่า	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

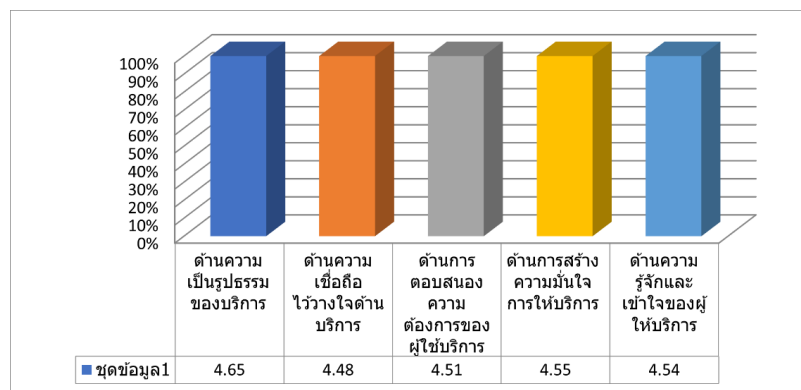
การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) รายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ธรรมเนียมประกันชีวิตที่ถือครอง ผลิตภัณฑ์ที่ถือครอง และระยะเวลาในการถือครองกรมธรรม์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติทดสอบที (independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของประกันชีวิต AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร



ภาพ 2 แผนภูมิ ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท AIA อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) ด้านการสร้างความมั่นใจการให้บริการ (Assurance) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) ด้านความรู้จักและเข้าใจของผู้ให้บริการ (Empathy) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ (Reliability) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กรรณธรรมประกันชีวิตที่ถือครอง ผลิตภัณฑ์ที่ถือครอง และระยะเวลาในการถือครองกรรณธรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.	ผลตัวแปรตาม	แปลผล
1. เพศ	0.20	ยอมรับ HO	ไม่แตกต่าง
2. อายุ	0.01	ปฏิเสธ HO	แตกต่าง
3. สถานภาพ	0.02	ปฏิเสธ HO	แตกต่าง
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว	0.02	ปฏิเสธ HO	แตกต่าง
5. ระดับการศึกษา	0.05	ยอมรับ HO	ไม่แตกต่าง
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.01	ปฏิเสธ HO	แตกต่าง
7. ธรรมเนียมประกันชีวิตที่ท่านถือครอง	0.05	ยอมรับ HO	ไม่แตกต่าง
8. ผลิตภัณฑ์ที่ท่านถือครอง	0.04	ปฏิเสธ HO	แตกต่าง
9. ระยะเวลาในการถือครองลูกค้ากรมธรรม์ประกันชีวิต AIA	0.04	ปฏิเสธ HO	แตกต่าง

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลิตภัณฑ์ที่ท่านถือครอง ระยะเวลาในการถือครองลูกค้ากรมธรรม์ประกันชีวิต AIA มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านการศึกษา ธรรมเนียมประกันชีวิต AIA ที่ท่านถือครอง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต AIA อำเภอมือง จังหวัดชุมพร ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดชุมพร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับผลการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดชุมพร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์ตะวัน กิมอ้อ (2565) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ ผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนในอำเภอมือง จังหวัดปราจีนบุรี

2. ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลิตภัณฑ์ที่ท่านถือครอง ระยะเวลาในการถือครองลูกค้ากรมธรรม์ประกันชีวิต AIA มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านการศึกษา ธรรมเนียมประกันชีวิต AIA ที่ท่านถือครอง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต AIA อำเภอมือง จังหวัดชุมพร ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูทธิธู (2563) เรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัย

ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้กับลูกค้าทุกกลุ่มให้เกิดความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการของลูกค้า เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อบกพร่องต่างๆ ที่สามารถจะพัฒนาได้ เพราะด้วยอาชีพที่ต้องเน้นในเรื่องของการบริการเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิม และสามารถขยายฐานลูกค้า จากลูกค้าเดิมได้ โดยได้จำแนกพิจารณาเป็นรายด้าน มีดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ บริษัทฯ ควรนำเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการ ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการเจ้าหน้าที่จอต้อนรับสำหรับไว้บริการลูกค้าให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ

ด้านการสร้างความมั่นใจการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการควรมีทักษะในการบริการ ในด้านการเก็บเบี้ยประกัน มีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการคิดเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง นอกจากนั้นควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้าน กรมธรรม อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการคิดค่าเบี้ยประกันสินไหมทดแทน

ด้านความรู้จักและเข้าใจของผู้ให้บริการ ควรคำนึงและเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้หรือต้องการได้อย่างรวดเร็ว การดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของลูกค้าต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วหากข้อร้องเรียนบางประการเกิดจากความเข้าใจผิดของลูกค้า ควรชี้แจงข้อเท็จจริงนั้นให้ลูกค้าได้รับรู้รับทราบในทันที

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีการวางแผนและดำเนินการประสานงานที่ดีในการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า การแก้ไขปัญหาลูกค้าด้วย ความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า ควรมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิต แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และการให้บริการกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ ควรคำนึงถึงความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อพนักงานอยู่ เสมอโดยให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ มีความน่าเชื่อถือ โดยช่วยกันสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ตะวัน กิมอื้อ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเคลมประกันภัยรถยนต์ผ่านแอปพลิเคชัน
ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์*, 8(3), กันยายน-ธันวาคม.
- กฤติมา เสรีรัฐ. (2562). *คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงินงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐม*.
- ธนภรณ์ เติบโตเย็น, และฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2566). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าประกันชีวิต
บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ*.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พรณัฐ คัมพงษ์พันธ์. (2563). *สมาคมประกันชีวิต. Businessplus*.
- พัชรินทร์ อุทยานสุทธ. (2563). *คุณภาพการให้บริการภาพลักษณ์ตราสินค้าและต้นทุนการเปลี่ยนผู้ให้บริการมี
อิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการประกันสุขภาพในประเทศไทย*.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*.
- สาระ ลำซ่า. (2566). *สมาคมประกันชีวิตไทยเผยภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตไทย ปี 2565 และแนวโน้มธุรกิจ
ประกันชีวิตไทย ปี 2566*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for
measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.