

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นสันแชนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำนวน 300 ราย จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการประกันชีวิต

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตเป็นเพศหญิงมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว โดยมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต พบว่า กลุ่มที่ทำประกันชีวิตมาเป็นเวลา 1 – 5 ปี มีมากที่สุด ทั้งนี้ส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ โดยมีกรมธรรม์ประกันชีวิตเพียง 1 บริษัท ในขณะที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต มากกว่า 1 บริษัทนั้น ส่วนใหญ่ขอการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นสันแชนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยเห็นว่าการบริการดีกว่าบริษัทอื่น ส่วนประเภทกรมธรรม์ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตนิยมทำประกันชีวิตได้แก่ ประเภทการคุ้มครองชีวิต รองลงมาได้แก่ ประเภทการออมทรัพย์

##### 5.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนในด้านต่าง ๆ

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นสันแชนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายของตัวแทน

สำหรับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการรวม 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความมีน้ำใจของ

บุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังโดยรวมในแต่ละด้าน จัดอยู่ในระดับมากทุกด้าน นอกจากนี้แล้วผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านอื่น ๆ โดยรวม จัดอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยในด้านองค์ประกอบของคุณภาพบริการ พบว่า

**ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน (Access)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน ตัวแทนให้เวลาเพื่อให้คำแนะนำ/เสนอแนะในการแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน และสถานที่ติดต่อกับตัวแทนอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ

**ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ตัวแทนสามารถอธิบายปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ ตัวแทนมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย

**ด้านความสามารถของบุคลากร (Competence)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความรอบรู้ละเอียด กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต ตัวแทนสามารถชี้แจง/แนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในการเรียกร้องสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ตัวแทนมีความรอบรู้ขั้นตอรายละเอียดต่าง ๆ ในการติดต่อสถานพยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี และตัวแทนมีความรอบรู้ในด้านกรรมธรรม์ อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นอย่างดี

**ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร (Courtesy)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความยิ้มแย้มแจ่มใสของตัวแทน การได้รับการอำนวยความสะดวกในเทศกาลสำคัญ ๆ จากตัวแทน และตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ

**ด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน (Credibility)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดที่จัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ และบริษัทของตัวแทนประกันชีวิตมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ

**ด้านความไว้วางใจ (Reliability)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ ความไว้วางใจในการชำระเบี้ยประกันผ่านตัวแทน ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของตัวแทน และความไว้วางใจตัวแทนในการให้บริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ

**ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต (Responsiveness)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิต กรณีที่เคยเรียก-ร้องค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง ตัวแทนมีความรวดเร็วในการให้บริการเรียก-ร้องค่าสินไหมทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตต้องการ และตัวแทนมีการประสานงานในการเรียก-ร้องค่าสินไหมทดแทนได้รวดเร็ว อีกทั้งมีขั้นตอนน้อยกว่าบริษัทอื่นในวงเงินเท่ากัน

**ด้านความปลอดภัย (Security)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ ความปลอดภัยในมาตรฐานและคุณภาพของแพทย์และพยาบาล การรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันชีวิต และความปลอดภัยของเครื่องมือทางการแพทย์ รวมทั้งสถานพยาบาลในเครือของบริษัทประกันชีวิต

**ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตคุ้มเท่ากับเงินที่จ่ายไป การแนะนำข้อมูล สินค้าบริการกรมธรรม์ต่าง ๆ ของตัวแทน และการประชาสัมพันธ์ของตัวแทนถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัท

**ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)** การบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต และตัวแทนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกันชีวิตได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

การบริการหลังการขายในด้านอื่น ๆ ที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชนิดของกรมธรรม์มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ และความพึงพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายของตัวแทน**

ในส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการทั้ง 10 ด้าน สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้าน จัดอยู่ในระดับมากทุกด้าน และผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านอื่น ๆ โดยรวม จัดอยู่ในระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน

**ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน (Access)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน ความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม ตัวแทนให้เวลาเพื่อให้ คำแนะนำ/เสนอแนะในการแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน และสถานที่ติดต่อกับตัวแทนอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ

**ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ตัวแทนสามารถอธิบายปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ ตัวแทนมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย

**ด้านความสามารถของบุคลากร (Competence)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต ตัวแทนสามารถชี้แจง/แนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในการเรียกร้องสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตัวแทนมีความรอบรู้ขั้นตอน รายละเอียดต่าง ๆ ในการติดต่อสถานพยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี และตัวแทนมีความรอบรู้ในด้านกรรมธรรม์ อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นอย่างดี

**ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร (Courtesy)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความยิ้มแย้มแจ่มใสของตัวแทน ตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ และการได้รับการอำนวยความสะดวกในเทศกาลสำคัญ ๆ จากตัวแทน

**ด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน (Credibility)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ และบริษัทของตัวแทนประกันชีวิตมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ

**ด้านความไว้วางใจ (Reliability)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ ความไว้วางใจในการชำระเบี้ยประกันผ่านตัวแทน ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของตัวแทน และความไว้วางใจตัวแทนในการให้บริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ

**ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต (Responsiveness)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจในการประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิต กรณีที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง ตัวแทนมีการประสานงานในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้รวดเร็ว อีกทั้งมีขั้นตอนน้อยกว่าบริษัทอื่นในวงเงินเท่ากัน และตัวแทนมีความรวดเร็วในการให้บริการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตต้องการ

**ด้านความปลอดภัย (Security)** การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ ความปลอดภัยในมาตรฐานและคุณภาพของแพทย์และพยาบาล การรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันชีวิต และความปลอดภัยของเครื่องมือทางการแพทย์รวมทั้งสถานพยาบาลในเครือของบริษัทประกันชีวิต

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การแนะนำข้อมูลสินค้าบริการกรมธรรม์ต่าง ๆ ของตัวแทน และการประชาสัมพันธ์ของตัวแทนถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัท

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) การบริการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต และตัวแทนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกันชีวิตได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

การบริการหลังการขายในด้านอื่น ๆ ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชนิดของกรมธรรม์มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ และความพึงพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต

### 5.1.3 ปัญหาด้านการบริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพบหลังการทำประกันชีวิต

จากผลการวิเคราะห์ปัญหาด้านการบริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพบหลังการทำประกันชีวิต สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความเห็นต่อระดับปัญหาที่พบ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยประเด็นปัญหาที่พบซึ่งจัดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ทักษะคติของลูกค้าบางคนไม่คิดต่อการประกันชีวิต การติดต่อตัวแทนยากในบางเวลาที่ลูกค้าต้องการ และบริษัทขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ลูกค้าจึงไม่ค่อยรู้จักบริษัท

## 5.2 อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า และแนวความคิดของคุณภาพสำหรับบริการ (Service Quality) มาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา ซึ่งจากการเปรียบเทียบแนวความคิดดังกล่าวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านต่าง ๆ ของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแฮนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอย่างมากต่อการบริการหลังการขายในแต่ละด้าน ดังเห็นได้จากค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังมีค่าจัดอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าตัวแทนประกันชีวิตออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการ โดยความถี่ในการออกเยี่ยมมีความเหมาะสม ในด้านการติดต่อ สื่อสาร มีความคาดหวังว่าการอธิบายสิ่งต่าง ๆ ของตัวแทนจะเป็นไปโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและ

ชัดเจน ในด้านความสามารถของบุคลากร ส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ  
กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต ในด้านความมีน้ำใจของบุคลากร มีความคาดหวังว่าตัวแทนมีความ  
เต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต ในด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน มีความคาดหวังว่า  
ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ ในด้านความไว้วางใจ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับความไว้วางใจที่  
จะได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่ควรจะได้รับ ในด้านด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ  
ประกันชีวิต ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังว่าตัวแทนจะประสานงานบริการในกรณีที่มีการเรียกร้องค่าสิน  
ไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง ในด้านความปลอดภัย มีความคาดหวังว่าจะมีความปลอดภัยในมาตรฐาน  
คุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีความคาดหวังว่าการใช้  
บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตนั้นคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า  
มีความคาดหวังว่า ตัวแทนจะเข้าใจและเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ส่วนการ  
บริการหลังการขายในด้านอื่น ๆ นั้น ผู้ใช้บริการชีวิตส่วนใหญ่ก็มีความคาดหวังว่า ชนิดของกรมธรรม์  
จะมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ รวมทั้งความพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตรา  
ค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายในด้านต่าง ๆ  
ทั้ง 10 ด้าน ของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดย  
รวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน ผู้ใช้บริการ  
ประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน อีกทั้งความดีที่  
ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม ในด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอ  
ใจต่อการอธิบายของตัวแทนประกันชีวิต ที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจน ในด้านความสามารถของ  
บุคลากร มีความพึงพอใจที่ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต ในด้าน  
ความมีน้ำใจของบุคลากร มีความพึงพอใจที่ตัวแทนเต็มใจให้บริการหลังการทำประกันชีวิต ในด้าน  
ความน่าเชื่อถือของตัวแทน มีความพึงพอใจที่ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ ในด้านความไว้วางใจ มีความ  
พึงพอใจต่อความไว้วางใจที่ได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่ควรได้รับ ในด้านการตอบสนอง  
ผู้ใช้บริการประกันชีวิต มีความพึงพอใจในการประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิต กรณีที่เคย  
เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง ในด้านความปลอดภัย มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยใน  
มาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีความพึงพอใจต่อ  
การใช้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตที่คุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูก  
ค้า มีความ พึงพอใจที่ตัวแทนเข้าใจและเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ส่วนการ  
บริการในด้านอื่น ๆ นั้น ส่วนใหญ่ก็มีความพึงพอใจต่อชนิดของกรมธรรม์ที่มีความหลากหลายและ  
เหมาะสมกับความต้องการ และมีความพึงพอใจต่ออัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่ได้

รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อค้นพบในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้คือ

1. ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิต กับบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ และมีกรรมกรมประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตเพียง 1 บริษัทเท่านั้น
2. ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่เลือกกรรมกรมประกันชีวิต ประเภทการคุ้มครองชีวิตมากที่สุด
3. ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน
4. ผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีกรรมกรมประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตมากกว่า 1 บริษัท ส่วนใหญ่ชอบการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์น แชนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยเห็นว่าการบริการดีกว่าบริษัทอื่น
5. ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระดับปัญหาที่พบหลังการทำประกันชีวิตโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขาย ของตัวแทน บริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์น แชนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งแนวทางการแก้ปัญหาในการให้บริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

#### 1. ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจที่ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน ความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม ตัวแทนใช้เวลาเพื่อให้คำแนะนำ/เสนอแนะในการแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน และสถานที่ติดต่อกับตัวแทนอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขาย ในด้านนี้ ดังนี้

1.1 ควรอำนวยความสะดวกในด้านการรับคำร้องต่าง ๆ ถึงบ้านหรือที่ทำงานของผู้ใช้บริการประกันชีวิตให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว

1.2 ควรออกพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นและกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งควรจัดเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นด้วย

1.3 ควรให้ลูกค้าที่มาติดต่อหรือขอพบ สามารถกระทำได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว

1.5 หากมีการขยายสาขาการให้บริการ ควรเลือกทำเลที่ตั้งที่ลูกค้าสามารถเดินทางไปติดต่อได้โดยสะดวก

## 2. ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ตัวแทนสามารถอธิบายปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ ตัวแทนมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตให้แก่ผู้ให้บริการประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

2.1 ในการให้คำปรึกษาแนะนำ หรือการอธิบายถึงปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้านั้น ควรใช้คำพูดที่ไพเราะสุภาพ เลือกใช้ภาษาที่ฟังเข้าใจง่ายและด้วยน้ำเสียงชัดเจน

2.2 ควรจัดส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้าตามวาระโอกาสที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ อาทิเช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิต ข้อมูลกรมธรรม์ประกันชีวิต ข่าวสารอัตราเบี้ยประกัน วิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น

2.3 ควรแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทให้ลูกค้าทราบด้วยตนเองบ้างในบางโอกาส

2.4 ควรปรับปรุงแบบฟอร์ม/แบบคำร้องต่าง ๆ ให้ลูกค้าสามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย และกรอกข้อมูลได้โดยสะดวก

## 3. ด้านความสามารถของบุคลากร

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจที่ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต สามารถชี้แจง/แนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทั้งมีความรอบรู้ขั้นตอนรายละเอียดต่าง ๆ ในการติดต่อสถานพยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี ตลอดจนมีความรอบรู้ในด้านกรมธรรม์ อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นอย่างดี ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

3.1 ควรเข้ารับการฝึกอบรมทางวิชาการอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงระเบียบ ข้อกฎหมาย ตลอดจนขั้นตอนรายละเอียดต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

3.2 ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านกรมธรรม์ อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการเรียก



ร้องสินไหมทดแทน ให้สามารถอธิบายแบบประกันให้ลูกค้าได้อย่างละเอียด มีความรู้ด้านกรมธรรม์ที่เพียงพอเพื่อเสนอขายแบบประกันโดยพิถีพิถันตอนและเงื่อนไข นอกจากนี้เพื่อให้ก้าวทันเหตุการณ์และสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

3.3 ควรศึกษารายละเอียดขั้นตอนในการติดต่อแพทย์และโรงพยาบาลในเครือ ให้เข้าใจอย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจที่ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความยิ้มแย้มแจ่มใสของตัวแทน ตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ และการได้รับการคอบวยพรพิเศษในเทศกาลสำคัญ ๆ จากตัวแทน ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

4.1 ควรให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีความจริงใจและเจตคติที่ดีต่อลูกค้าอยู่เสมอ

4.2 ควรแสดงออกด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองกับลูกค้า อีกทั้งควรปรับปรุงให้มีบุคลิกภาพที่ดีด้วยการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ

4.3 ควรจัดส่งการ์ดคอบวยพรเนื่องในวาระเทศกาลสำคัญ ๆ ไปให้ลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าทราบว่า ตัวแทนมีความห่วงใยและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าอยู่เสมอ

#### 5. ด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจที่ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือและบริษัทของตัวแทนประกันชีวิตมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

5.1 ควรปรับปรุงด้านบุคลิกภาพรวมทั้งความรู้ความสามารถ ให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

5.2 ตัวแทนต้องร่วมมือและช่วยกันสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและบริษัท เพื่อให้มีชื่อเสียงที่ดีและมีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า

#### 6. ด้านความไว้วางใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ ความไว้วางใจในการชำระเบี้ยประกันผ่านตัวแทน ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของตัวแทน และความไว้วางใจตัวแทนในการให้บริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

6.1 ควรดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าควรได้รับมากที่สุดเป็นอันดับแรก

6.2 ควรชี้แจงแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลและการเรียกร้องการจ่ายค่าสินไหม รวมทั้ง

ประสานงานเบิกเงินในการเรียกร้อยค่าสินไหมล่าช้าให้แก่ลูกค้า

6.3 ควรคำนึงถึงความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อตัวแทนอยู่เสมอ โดยให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์สุจริตธรรม โดยช่วยกันสร้างความมั่นใจให้กับองค์กร เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยและมั่นใจว่าการฝากเบี้ยประกันกับตัวแทนไปแล้วจะไม่มีปัญหาการ โกงเกิดขึ้น

6.4 ควรทบทวนการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นพบว่ามีขั้นตอนใดที่บกพร่องหรือถูกละเลย ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงให้บริการนั้นมีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## 7. ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการประกันชีวิต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิตกรณีที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง ตัวแทนมีการประสานงานในการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนได้รวดเร็ว อีกทั้งมีขั้นตอนน้อยกว่าบริษัทอื่นในวงเงินเท่ากัน และตัวแทนมีความรวดเร็วในการให้บริการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตต้องการ ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ดังนี้

7.1 ควรมีการวางแผนและดำเนินการประสานงานที่ดีในการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า

7.2 ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นบางประการ เพื่อให้การเรียกร้อยค่าและการพิจารณาจ่ายเงินค่าสินไหมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันกับความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า

7.3 ขณะที่คำนึงถึงความรวดเร็วในการให้บริการนั้น ควรให้บริการลูกค้าด้วยความรอบคอบและถูกต้องควบคู่ไปด้วย

## 8. ด้านความปลอดภัย

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยา โรงพยาบาลในเครือ ความปลอดภัยในมาตรฐานและคุณภาพของแพทย์และพยาบาล การรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันชีวิต และความปลอดภัยของเครื่องมือทางการแพทย์รวมทั้งสถานพยาบาลในเครือของบริษัทประกันชีวิต ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

8.1 ควรคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือความลับของลูกค้าให้บุคคลอื่นทราบ

8.2 ควรประสานงานกับสถานพยาบาลตลอดจนแพทย์และพยาบาลในเครือ ให้ช่วยกันสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการรักษาพยาบาลโดยบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์และความชำนาญ อีกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ ตลอดจนยาที่ใช้ในการบำบัดรักษานั้นมีมาตรฐาน มีคุณภาพและปลอดภัย ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอบอุ่นใจว่ามีความ

ปลอดภัย

#### 9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป การแนะนำข้อมูลสินค้าบริการกรมธรรม์ต่าง ๆ ของตัวแทน และการประชาสัมพันธ์ของตัวแทนถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัท ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

9.1 ควรมีการเสนอขายให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นทางเลือกและให้โอกาสแก่ลูกค้ามากขึ้น

9.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริษัทที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้ารู้จักบริษัทมากยิ่งขึ้น

#### 10. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจที่ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต และตัวแทนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตควรพัฒนาปรับปรุงการบริการหลังการขายในด้านนี้ ดังนี้

10.1 ควรคำนึงและเอาใจใส่ต่อข้อเรียกร้อง/ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้า โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหาบางด้านให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองสอดคล้องตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

10.2 ควรดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็ว หากข้อร้องเรียนบางประการเกิดจากความเข้าใจผิดของลูกค้า ควรชี้แจงข้อเท็จจริงนั้นให้ลูกค้าได้รับรู้รับทราบในทันที

10.3 ควรรณรงค์ส่งเสริมให้ลูกค้าได้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง ถึงความสำคัญของการทำประกันชีวิต รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของบริษัทประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิต อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของลูกค้าบางส่วนที่มีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อบริษัท ต่อการทำประกันชีวิต และต่อตัวแทนประกันชีวิต

นอกจากนี้แล้ว ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่เลือกกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทการคุ้มครองชีวิตมากที่สุด ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตควรเสนอกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทอื่น ๆ ให้แก่ผู้ให้บริการประกันชีวิตเลือกซื้อเพิ่ม ได้แก่ ประเภทการออมทรัพย์ ประเภทการลงทุนเพื่อผลกำไร และ/หรือประเภททุนการศึกษาของบุตร เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่ก็มีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต ทั้ง 10 ด้าน โดยรวมอยู่

ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นบริษัทและตัวแทนประกันชีวิตควรเพิ่มช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยให้ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัท ช่วยเป็นผู้แนะนำบอกต่อไปยังบุคคลอื่นเพื่อให้มาใช้บริการประกันชีวิตกับบริษัทมากขึ้น ขณะเดียวกัน บริษัทและตัวแทนควรพัฒนาคุณภาพการบริการหลังการขายให้มีคุณภาพดีขึ้นในทุกด้านและมากกว่าบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อจูงใจให้ผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตมากกว่า 1 บริษัท นั้นหันมาใช้การบริการประกันชีวิตกับบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นสันแอนด์จอห์นสัน ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม นอกจากตัวแทนประกันชีวิตต้องพัฒนาปรับปรุงการให้บริการหลังการขาย ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ชนิดของกรมธรรม์ มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ และความพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตควรมีการชี้แจงให้ลูกค้าได้ทราบถึงชนิด/ประเภทของกรมธรรม์ที่บริษัทมีให้บริการ อัตราค่าเบี้ยประกันระยะเวลาการคุ้มครอง อัตราการจ่ายคืนผลประโยชน์ ขั้นตอน วิธีการเรียกร้องค่าสินไหม พร้อมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อให้ลูกค้า ได้มีโอกาสศึกษาเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในหลาย ๆ ด้านอย่างรอบคอบก่อนที่จะตัดสินใจทำประกันชีวิตต่อไป