

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ผู้ศึกษาดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ สรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการ ของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์

ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.57) รองลงมาคือ ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.60) ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.63) ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.60) และด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์

ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ไม่มีความแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาากาพลินธุ์

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้า พบว่ามีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้าน สมควรนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น ได้แก่

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยากให้เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ (ความถี่ =176)
2. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บเบี้ยประกันนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ (ความถี่ =70)
3. ด้านระบบบริการ อยากให้ส่งข่าวข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (ความถี่ =152)
4. อยากให้มีคอมพิวเตอร์บริการให้ลูกค้าใช้อย่างเพียงพอ (ความถี่ = 50)
5. อยากให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WI-FI) ไว้บริการลูกค้า (ความถี่ =75)

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้า พบว่า ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าจึงอยากให้มีสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บเบี้ยประกันนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ และด้านการบริการ ต้องการให้ส่งข่าวสารข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอ และต้องการให้มีคอมพิวเตอร์พร้อมระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WI-FI) ไว้บริการลูกค้า

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาากาพลินธุ์ แต่อย่างไรก็ตาม ในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา ผลการศึกษาก็ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาากาพลินธุ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านลักษณะการสร้างประทับใจในงานบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในประเด็น ให้ความต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม การให้เกียรติและอภัยข้อยกเว้นในการติดต่อสื่อสาร (ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่)เป็นอันดับ 1 เนื่องจากบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาากาพลินธุ์มีหลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับ

ผู้รับบริการเป็นอย่างดี เช่น แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลที่มาใช้บริการ แสดงความเป็นกันเองและให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการทุกคนในโอกาสที่สมควร สอดคล้องกับหลักการให้บริการ (จิตตินันท์ เชชะคุปต์. 2549 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานงานบริการ ระบบการจัดการบริการ)

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ลูกค้ามีความพึงพอใจในประเด็น ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อผู้เอาประกันเป็นอันดับ 1 เนื่องจากลูกค้าต้องการความซื่อสัตย์ สุจริต ความจริงใจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์และการใช้บริการ สอดคล้องกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ (วลัยพรรณ เชชะเบญจรัตน์. 2551 : 85 - 94) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการถือเป็นหัวใจของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการรับรู้ของลูกค้า ที่มีผลต่อการสร้างและการรักษา ลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม

1.3 ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจในประเด็น การให้บริการก่อนและหลังการขาย โดยมีการจัดงานขอบคุณลูกค้าเพื่อรักษาสัมพันธภาพเป็นอันดับ 1 เนื่องจากลูกค้าได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่และตัวแทน สอดคล้องกับคุณภาพการบริการความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมของลูกค้าที่ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (ประพนธ์ โสถสัมพันธ์สุข. 2550 : 55 - 56) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ถือกรรมธรรม์มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดี ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับดี ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับดี ด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับดี และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดี

1.4 ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรรมธรรม์ ลูกค้ามีความพึงพอใจในประเด็น ให้การบริการด้านคำแนะนำและชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง เป็นอันดับ 1 เนื่องจากลูกค้าอาศัยข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการ ข้อมูลจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความมั่นใจ ชูใจในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า สอดคล้องกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของประชาชนในเขตกิ่งอำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงราย (กรรณิการ์ ศรีพรหม. 2552) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต

ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บิดา มารดา บริษัทประกันชีวิตที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและใช้บริการมากที่สุด

1.5 ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ลูกค้ามีความพึงพอใจในประเด็น ได้รับการแก้ปัญหา และตอบข้อสงสัยต่าง ๆ จากตัวแทนที่ให้บริการเป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 เนื่องจากบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์มีหลักปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการเป็นอย่างดีชัดเจน เช่น แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลที่มาใช้บริการ แสดงความเป็นกันเองและให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการทุกคน ในโอกาสที่สมควร สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี (อัญญา เอกสุข. 2555 : 82 – 85) กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์ที่ดี มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการคุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอน การตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการสิ่ง ที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้การศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน ตลอดจนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะลูกค้า ว่าอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ จากบริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ให้มีความพึงพอใจมากขึ้น และจะสามารถ ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

2. ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ ให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์

จากผลการศึกษาพบว่า การศึกษาโดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อ เดือน ผลการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มาใช้บริการของ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ได้รับการที่ดี ไม่ว่าจะมีความแตกต่าง ในเรื่องของเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนจึงตระหนักถึงภารกิจของบริษัทมีความมุ่งมั่น ที่จะให้ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจต่อตัวแทน คู่ค้า และพนักงานที่มีความจริงใจ มีความรู้ สามารถในการให้คำแนะนำและยึดมั่นกับวิสัยทัศน์ที่มุ่งมั่นเพื่อสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับ ผู้เอาประกัน ให้คนไทยเห็นประโยชน์การประกันชีวิตและทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับ ฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต เพราะการประกันชีวิตให้ประโยชน์ต่อบุคคล ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จึงมุ่งเน้นการให้บริการ ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ผู้รับบริการได้รับความ

ประทับใจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการบริการให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์ (2551 : 85 - 94) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอเอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ด้านความเชื่อมั่นวางใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอริชยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสารด้านความน่าเชื่อถือด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในระดับมากทุกด้าน

3. ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์

จากการศึกษา พบว่า มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้านควรนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นที่ควรนำมาอภิปราย พบว่าด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บเบี้ยประกันนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ ด้านระบบบริการ ข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับงานของวริศรา คงเดิม (2550 : 102) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้งห้าด้าน ด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
- 1.2 ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์แลเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 1.3 ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บเบี้ยประกันนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ
- 1.4 ควรให้บริการส่งข่าวสารข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- 1.5 อยากให้มีคอมพิวเตอร์บริการให้ลูกค้าใช้อย่างเพียงพอ
- 1.6 อยากให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ต (WI-FI)

1.7 ที่นั่งคับแคบ ควรมีโต๊ะรับแขก และเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับการบริการให้มากกว่านี้

ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งที่เป็นผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน ควรนำไปเป็นข้อเสนอเทศในการกำหนดนโยบาย หรือวางแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการลูกค้าของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ให้ดีขึ้น โดยเฉพาะควรจัดหาสถานที่จอดรถให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้ที่มารับบริการ และควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บเบี้ยประกันนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ และควรให้บริการส่งข่าวสารข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการศึกษารั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการ จากบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบว่า ได้ผลเหมือนหรือต่างกันอย่างไร ตลอดจนควรมีการศึกษาจุดอ่อน จุดแข็ง และอุปสรรคการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยเปรียบเทียบกับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น