

ความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขาย ในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี

ธิตาวรรณ ศรีบัวลา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความสะดวก / รวดเร็ว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย t test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธี Fisher's Least-Significant Different (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ส่วนมากมีกรรมธรรม์ที่ถือครองจำนวน 1 กรรมธรรม์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจ และด้านการตอบสนองความต้องการ เป็นด้านที่ผู้ถือกรรมธรรม์มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความสะดวก/รวดเร็ว ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และจำนวนกรรมธรรม์ที่ถือครอง ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขาย ไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ถือกรรมธรรม์ที่มี อายุ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขาย แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ถือกรรมธรรม์ ตัวแทนขาย

บทนำ

ประกันชีวิต ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยง หรือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้รับผลประโยชน์ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดแก่ผู้ถือกรมธรรม์ ซึ่งผู้ที่ได้รับประโยชน์คือ ผู้ถือกรมธรรม์ หรือครอบครัวของผู้ถือกรมธรรม์ ที่ระบุไว้ชัดเจนในกรมธรรม์นั่นเอง นอกจากนี้การทำประกันชีวิต ยังเป็นการออมเงินอีกวิธีหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้ถือกรมธรรม์มีวินัยในการออม สามารถวางแผนทางการเงินได้ กล่าวคือ ผู้ที่ถือกรมธรรม์จะต้องจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ซึ่งผู้ถือกรมธรรม์จะทราบรายละเอียดการได้เงินคืนในแต่ละช่วงเวลา และทราบผลประโยชน์ที่จะได้รับตลอดอายุกรมธรรม์ ดังนั้นการทำประกันชีวิตจึงเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนภาษี นอกจากนี้ยังสามารถนำเงินที่จ่ายค่าเบี้ยประกันไปลดหย่อนภาษีได้อีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย,2562)

สถานการณ์ตลาดในปัจจุบันพบว่า ธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นในทุกๆปี มีบริษัทประกันชีวิตเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตลอดจนช่องทางในการจำหน่าย ซึ่งรายรับจากเบี้ยประกันชีวิตรวมมากที่สุดอันดับ 1 มาจากการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 48.65 อันดับ 2 การขายผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 43.41 อันดับ 3 การขายผ่านช่องทางอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.46 และอันดับ 4 การขายผ่านช่องทางตลาดแบบตรง คิดเป็นร้อยละ 2.49 โดยช่องทางจำหน่ายผ่านตัวแทนขาย ยังคงเป็นช่องทางอันดับแรก ที่สร้างยอดขายให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้สูงที่สุด เนื่องจาก ประกันชีวิตเป็นสินค้าที่มีรายละเอียดซับซ้อน เป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนการซื้อสินค้าทั่วไป ลูกค้าที่ถือกรมธรรม์จะได้ใช้ประโยชน์จากประกันชีวิต ก็ต่อเมื่อ เจ็บป่วย หรือเสียชีวิต หรือจนกว่าอายุกรมธรรม์จะสิ้นสุด ดังนั้นตัวแทนขายจึงเป็นตัวกลางที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ดีกว่าช่องทางอื่น ทั้งในเรื่องของการตอบข้อสงสัยแบบตัวต่อตัว การอธิบายรายละเอียดก่อนการตัดสินใจซื้อ ตลอดจนการดูแลหลังการขาย ซึ่งการซื้อประกันชีวิตแต่ละกรมธรรม์หนึ่งๆ มีระยะเวลาคุ้มครองที่ยาวนาน ทำให้การดูแลหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถือกรมธรรม์ ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว ตัวแทนขาย ที่ลูกค้าไว้วางใจจะเป็นบุคคลที่ลูกค้ารู้จัก มั่นใจว่าเป็นตัวแทนขายที่มีคุณภาพ มีการบริการที่ดีทั้งก่อนและหลังการซื้อประกันชีวิต ตลอดจนสามารถดูแลลูกค้าไปตลอดอายุกรมธรรม์ได้ (สมาคมประกันชีวิตไทย,2562)

สำนักงานงานออลิอันซ์อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี เป็นสำนักงานงานตัวแทนขายประกันชีวิต ภายใต้ บริษัท ออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันมีตัวแทนขายทั้งหมด 54 คน มีผู้ถือกรมธรรม์ทั้งสิ้น 1,571 คน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562) ซึ่งการขายประกันชีวิตทั้งหมดมาจากช่องทางการขายผ่านตัวแทนขาย ซึ่งในขณะนี้ ออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต ถือได้ว่ายังมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่ต่ำ หนทางที่จะนำไปสู่การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด คือ การพัฒนาศักยภาพของตัวแทนขายทั้งในด้านความรู้ในเรื่องแบบประกันชีวิตและความสามารถในการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย เพราะลูกค้าที่ตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากแบบประกันชีวิต แต่มาจากความพอใจในตัวแทนขายประกันชีวิต ทั้งในเรื่องความรู้ในแบบประกันชีวิต และการบริการที่ดี (สำนักงานออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี)

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน ออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของตัวแทนขายในสำนักงาน การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือกรมธรรม์ ตลอดจนทำให้ผู้ถือกรมธรรม์เกิดความประทับใจ และส่งเสริมประกันชีวิตจนครบอายุกรมธรรม์ เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ตัวแทนจะได้รับ ตลอดจนแนะนำลูกค้ารายต่อไปให้กับตัวแทนขาย เพื่อสร้างยอดขายให้เพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน ออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน ออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน ออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

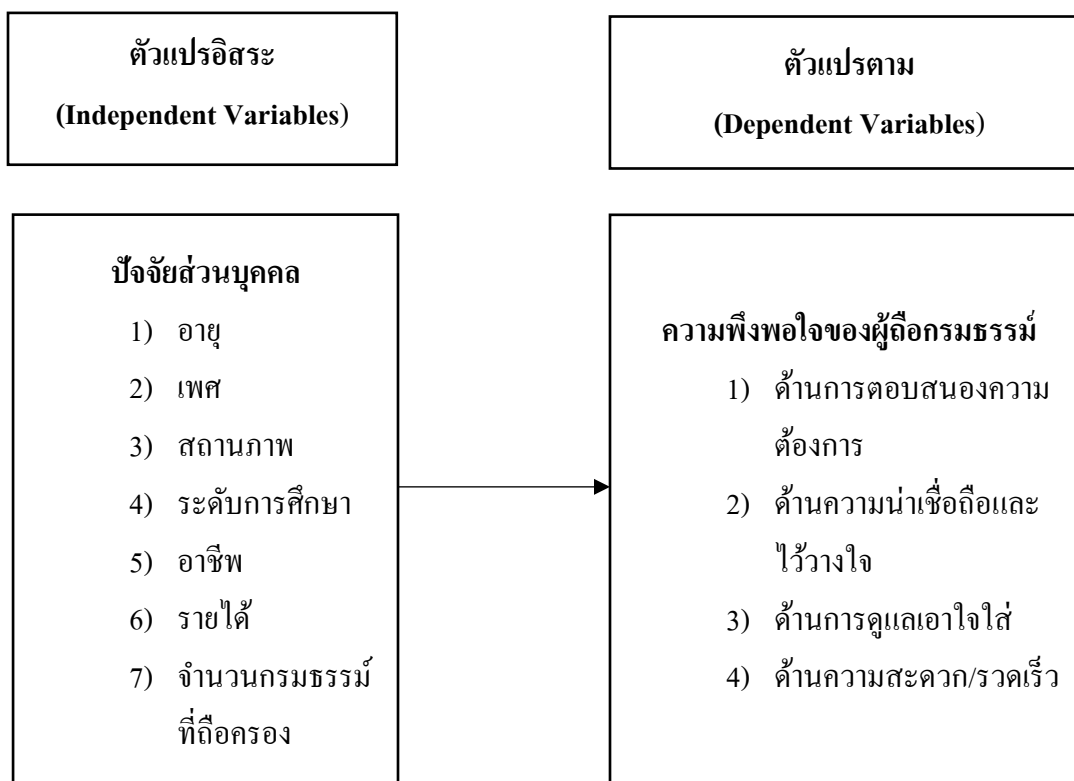
ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนกรมธรรม์ที่ถือครอง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรีที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี กำหนดขอบเขต ดังนี้

1. กลุ่มประชากร คือ ผู้ถือกรมธรรม์ ในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 1,571 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ถือกรมธรรม์ ในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน
2. ระยะเวลารวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2563 ถึง 20 กุมภาพันธ์ 2563

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ถือกรรมกรรม ในสำนักงาน อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 1,571 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ Non-Probability Sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed End) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนกรรมกรรมที่ถือครอง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการให้บริการของตัวแทนขายประกันชีวิต เป็นคำถามปลายปิด (Closed End) มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความสะดวก / รวดเร็ว

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้เสนอแนะเรื่องที่ต้องการแก้ไขปรับปรุงนอกเหนือจากแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตัวแทนขายต่อไปในอนาคต

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ถือกรรมกรรม ในสำนักงาน อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการจากผู้ให้บริการจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย วิทยานิพนธ์ ปริณฎยานิพนธ์ สารนิพนธ์ วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis) สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่มใช้การทดสอบ t test (Independent Statistic) สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test โดยหากพบว่ามี ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธี LSD

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 ส่วนใหญ่มีกรรมธรรม์ที่ถือครอง 1 กรรมธรรม์ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.44$) และด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.45$) เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.49$) และ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.48$)

ในด้านการตอบสนองความต้องการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าเสนอขายแบบประกันชีวิตตรงตามที่ต้องการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือกรรมธรรม์เป็นหลัก

มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.71, SD = 0.50$) รองลงมาคือ อำนวยความสะดวกในการเรียกร้อง
ผลประโยชน์หรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขกิจกรรมกรรม ($\bar{X} = 4.69, SD = 0.53$) มีความรู้ ความพร้อมใน
การให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้ถือกรรมกรรม ($\bar{X} = 4.68, SD = 0.51$) และผู้ถือกรรมกรรมสามารถ
ติดต่อตัวแทนได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.67, SD = 0.52$)

ด้านความน่าเชื่อถือ / ไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนชาย
โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69, SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ด้านรักษา
ความลับของผู้ถือกรรมกรรม โดยไม่เปิดเผยข้อมูลให้บุคคลอื่นหรือผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องรับรู้ มีค่าเฉลี่ยสูง
ที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.75, SD = 0.45$) รองลงมาคือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ
กิริยามารยาทสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 4.69, SD = 0.52$) ปฏิบัติตามคำพูดที่ให้ไว้กับผู้ถือ
กรรมกรรม ($\bar{X} = 4.68, SD = 0.53$) และมีความรู้ ความเข้าใจ และถ่ายทอดให้ผู้ถือกรรมกรรมเข้าใจ
รายละเอียดของกรรมกรรมได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.65, SD = 0.56$)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนชาย
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65, SD = 0.49$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 3 ด้านคือ ตัวแทนแสดงความสนใจและเอาใจใส่ ทำให้ผู้ถือกรรมกรรมมี
ความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ($\bar{X} = 4.67, SD = 0.54$) ตัวแทนบริการเป็นกันเองต่อทุกคนใน
ครอบครัวของผู้ถือกรรมกรรม เสมือนหนึ่งว่าเป็นลูกค้า ($\bar{X} = 4.67, SD = 0.52$) และตัวแทนให้ความ
ช่วยเหลือผู้ถือกรรมกรรมได้ในทุกเรื่อง ตามความสามารถที่มี ไม่ใช่เฉพาะเรื่องประกันชีวิต
($\bar{X} = 4.67, SD = 0.55$) รองลงมาคือ มาเยี่ยมเยียนตามโอกาสอันสมควร และติดต่อกับผู้ถือ
กรรมกรรมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.60, SD = 0.58$)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนชาย โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.63, SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ เพื่อ
สร้างความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.72, SD = 0.50$) รองลงมาคือ หากผู้ถือ
กรรมกรรมต้องการความช่วยเหลือ ตัวแทนสามารถให้บริการได้ในทันที ($\bar{X} = 4.67, SD = 0.52$) มีระบบ
แจ้งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่ทำให้ผู้ถือกรรมกรรมได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว และทันเวลา ($\bar{X} = 4.63,$
 $SD = 0.54$) แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.59, SD = 0.56$) และ
ระยะเวลาในการเรียกร้องผลประโยชน์ หรือเปลี่ยนแปลงกรรมกรรม ได้รับผลการอนุมัติที่รวดเร็ว
($\bar{X} = 4.55, SD = 0.59$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับ สมมติฐาน
2. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
3. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
4. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
5. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับ สมมติฐาน
6. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับ สมมติฐาน
7. ผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีจำนวนกรรมธรรม์ที่ถือครองต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวแทนขายในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการให้บริการของตัวแทนขาย ในสำนักงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี” ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจ และด้านการตอบสนองความต้องการ เป็นด้านที่ผู้ถือกรมธรรม์มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนด้านที่ผู้ถือกรมธรรม์มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความสะดวก/รวดเร็ว ผลการศึกษาสอดคล้องกับหลักการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือกรมธรรม์ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ โดยให้ความสำคัญกับความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม เพราะผู้ถือกรมธรรม์ต้องการตัวแทนขายที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในแบบกรมธรรม์เพื่อที่จะถ่ายทอดให้ผู้ถือกรมธรรม์เข้าใจถึงรายละเอียดกรมธรรม์ได้อย่างชัดเจน รักษาความลับของผู้ถือกรมธรรม์ การปฏิบัติตามคำพูดที่ให้ไว้ การแต่งกายสุภาพ อำนวยความสะดวกและทันต่อความต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขายได้

นอกจากนี้ตัวแทนขายยังต้องมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ถือกรมธรรม์เป็นรายบุคคล เพราะผู้ถือกรมธรรม์แต่ละคน มีความต้องการแตกต่างกัน ผู้ถือกรมธรรม์ต้องได้รับการดูแลที่ดี ซึ่งประกอบด้วย การมาเยี่ยมเยียนตามโอกาสอันควร ติดต่อสื่อสารกับผู้ถือกรมธรรม์สม่ำเสมอ แสดงความสนใจและเอาใจใส่ผู้ถือกรมธรรม์อย่างแท้จริง พร้อมกับการบริการที่เป็นกันเองต่อทุกคน ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถที่มี มีความเข้าใจความต้องการของผู้ถือกรมธรรม์อย่างชัดเจน

สิ่งที่สำคัญและขาดไม่ได้อีกอย่างหนึ่งคือ ด้านความสะดวก/รวดเร็ว โดยให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันสมัย เพราะผู้ถือกรมธรรม์ต้องการความสะดวก สบายความรวดเร็ว และข้อมูลที่ทันเหตุการณ์ ที่จะทำให้ผู้ถือกรมธรรม์ไม่เสียผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับ โดยรูปลักษณ์นั้นหมายถึง การมีระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็วและทันเวลา การใช้แบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้ถือกรมธรรม์ได้อย่างรวดเร็ว

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ถือกรมธรรม์มีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขายไม่แตกต่างกัน เมื่อมี เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน สำหรับผู้ถือกรมธรรม์ที่มี อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขาย แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้

ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกัน ด้านอายุ และ อาชีพ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้อง วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต พบว่า ลูกค้ำที่มี อายุ และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน ผู้ถือกรมธรรม์มีความพึงพอใจในการบริการของตัวแทนขายแตกต่างกัน เมื่อมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต พบว่าลูกค้ำที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้อง หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ในด้านความสะดวก/รวดเร็ว ตัวแทนขายในสำนักงานออลิอันซ์ อยุธยา สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี ควรเพิ่มการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ถือกรมธรรม์ได้รับรู้ให้ทันเวลาเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือกรมธรรม์ เช่น วันครบกำหนดในการชำระเบี้ยประกันชีวิต ส่วนลดในการเข้าตรวจสุขภาพฟรี เป็นต้น
2. ในด้านการดูแลเอาใจใส่ ตัวแทนขายในสำนักงานออลิอันซ์ อยุธยา สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี ควรเพิ่มการดูแลเอาใจใส่ผู้ถือกรมธรรม์ให้มากขึ้น ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร การเข้าพบ เยี่ยมเยียนตามโอกาสอันสมควร และการให้ความช่วยเหลือในเวลาผู้ถือกรมธรรม์ต้องการ ไม่ใช่ว่างละเลย ไม่ติดต่อสื่อสารกับผู้ถือกรมธรรม์เลย หลังจากการปิดการขายเรียบร้อยแล้ว เพราะการบริการหลังการขายถือเป็นปัจจัยสำคัญมาก ที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ถือกรมธรรม์ ทำให้เกิดการบอกต่อไปยังลูกค้ำรายต่อไป เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้ำต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่ต่อการใช้บริการของตัวแทนขายในสำนักงานออลิอันซ์ อยูธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตัวแทนขาย ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ถือกรรมธรรม์มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่ต่อการใช้บริการของตัวแทนขาย ในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีต่อการใช้บริการของตัวแทนขายภายใต้ บริษัท ออลิอันซ์ อยูธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของตัวแทนขายให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ถือกรรมธรรม์มากยิ่งขึ้น สามารถขยายฐานลูกค้าและเพิ่มส่วนครองตลาดในธุรกิจประกันชีวิต ตลอดจนจนสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจประกันชีวิตได้

เอกสารอ้างอิง

วัชรารภรณ์ จันทรส์สุวรรณ (2555).ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรี อยูธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

หทัยรัตน์ บันลือ (2556).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดา.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ,มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2562). การประกันชีวิต. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.oic.or.th/th/consumer>

สำนักงานออลิอันซ์ อยูธยา ประกันชีวิต สาขาหนองแค จังหวัดสระบุรี (2562).ข้อมูลของตัวแทนขายและลูกค้า. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2562.

สมาคมประกันชีวิตไทย (2562) . งานแถลงข่าวประจำปี 2562.ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2562 จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-355678>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64.