

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประกันชีวิตต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.4 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.6 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมา สมรส คิดเป็นร้อยละ 37.7 มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.2 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 76.1 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.35 สูงกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.65 ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 บริษัทประกันชีวิตที่ทำประกันบริษัทต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 36.2 บริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 36.2 บริษัทของคนไทย คิดเป็นร้อยละ 30.4

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าประกันชีวิตก่อนการรับบริการ

จากการศึกษาการให้ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่น่าเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทที่น่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน บริษัทมีความรวดเร็ว

เร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาล พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน และ บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้อยไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามประกันชีวิตก่อนการรับบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมในระดับมากเหมือนกัน และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อรายละเอียดของทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการรับบริการจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมในระดับเดียวกัน โดยมีความคาดหวังปัจจัยก่อนรับบริการในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้าน บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้อยไม่ยุ่งยากซับซ้อน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังก่อนรับบริการปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการรับบริการ จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ทุกช่วง มีความคาดหวังก่อนการรับบริการโดยรวมในระดับเดียวกัน โดยมีความคาดหวังในระดับมาก ยกเว้น ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้อยไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาการทำประกันชีวิต โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาล บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน และบริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต 1 – 5 ปี มีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต มากกว่า 5 ปี มีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการรับบริการจำแนกตามประเภทบริษัทประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังต่อทุกบริษัทประกันชีวิต โดยรวมในระดับเดียวกัน โดยมีความคาดหวังปัจจัยก่อนรับบริการทุกปัจจัยในระดับมาก

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจขณะรับบริการ โดยรวมในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และในรายละเอียดของปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากได้แก่ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย และระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป ยกเว้น มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องที่บ้าน/ที่ทำงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง”

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามขณะรับบริการจำแนกตามอายุ โดยรวมแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจขณะรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจขณะรับบริการในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามขณะรับบริการจำแนกตามการศึกษา โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก และในรายละเอียด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ยกเว้นด้าน มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และ ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป ยกเว้น ด้านมีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงานและระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการรับบริการ จำแนกตาม รายได้ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการ กรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาล เข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี ตัวแทน สามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ยกเว้น ด้านระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุก ปัจจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามขณะรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบ สอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจขณะรับบริการใน ระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาล เข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์ม เป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคคล ภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาล เข้าใจและรู้จักวิธีการกรอก แบบฟอร์มเป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและ ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก ยกเว้น ด้านระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามขณะรับบริการจำแนกตามบริษัท ประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นของคนไทย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้น มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน ที่มีความพึงพอ ใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันกันชีวิตเป็นบริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และ ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นบริษัทต่างชาติ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ โดยรวมในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความมั่นคง และบริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ คือ บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน พนักงานของบริษัทตั้งใจในการให้บริการหลังการทำประกัน บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามอายุ โดยรวมแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านบริษัทมีความเชื่อถือด้านความมั่นคง และ บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัทมีขั้นตอนในการ เรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รายได้มากกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่มีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง และบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่มีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทที่มีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และบริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาทำประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี และ มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต 1 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่มีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทที่มีความเชื่อถือในความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน และ บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นของคนไทย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่มีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทที่มีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากันบริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน

## อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประกันชีวิตต่อการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอธิบายโดยใช้แนวคิดของส่วนประกอบทางบริการ (Service Mix) ซึ่งอธิบายไว้ว่าส่วนประกอบทางบริการคือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบใดผลด้านคุณภาพของบริการนั้นและอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นได้ ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ จากการศึกษาแต่ละกลุ่มปัจจัยโดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ดังนี้

ปัจจัยกลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ(Pre-service factors) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญหรือความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้านบริษัทมีความเชื่อถือในความมั่นคง ความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้อย ค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน มีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้อยค่ารักษาพยาบาล พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันและมีขั้นตอนในการเรียกร้อยไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) ด้านปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ(Pre-service factors) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะพิจารณาถึง ภาพพจน์ กิตติศัพท์ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image) ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company) ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service) ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service) เพื่อให้เกิดความมั่นใจก่อนที่จะใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในขณะรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจขณะรับบริการในระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาล เข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้องแบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย และระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) ด้านปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service Factors) ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience) ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ(Correctness) กริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy) ความซั

ซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexity) ความประณีตบรรจงขณะให้บริการ (Carefulness) ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness) ฝีมือภูมิปัญญาและความสามารถของบริกร หรือองค์กรผู้ให้บริการนั้น (Competence) ในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม สิ่งที่ควรคำนึงถึงเป็นอย่างมากได้แก่ การทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความประทับใจในครั้งแรก ซึ่งอาจเป็นการแสดงไมตรีต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และการให้ข้อมูลหรืออธิบายสิทธิประโยชน์ สิ่งตอบแทนที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลทางการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์(Promotion) โดยอาศัยผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจจะใช้วิธีปากต่อปาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหลังการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อ ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) ด้านกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ (Post – service Factors) ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนรับบริการ (Conformance to Customer Expectation) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service) ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ (Completeness of Service Quality) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนจากผู้ตอบแบบสอบถาม (Complaint Handling)ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการ (Cost Effectiveness) และสอดคล้องกับการศึกษาของ สถาพร ศรีประเสริฐ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร กรณีศึกษา บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการบริการดูแล สาธารณูปโภค และการรักษาความสะอาด

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า 10,000บาท ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี และเลือกทำประกันชีวิตทั้งบริษัทต่างประเทศและบริษัทร่วมทุนต่างประเทศรวมทั้งบริษัทของคนไทย



ด้านปัญหาหลังรับบริการพบว่า ได้แก่ รอการพิจารณานาน เบิกเงินได้ช้ายุ่งยาก การเรียกค่าสินไหมก่อนข้างช้า ไม่ Cover ให้ในขบวนการไม่ใส่ใจตัวแทนไม่อธิบาย เสียเวลา ซ้ำเรื่องมาก ใช้เวลานานกว่าจะได้ค่ารักษาพยาบาล มักตามตัวแทนได้ยาก ไม่มีการติดตามการให้บริการ ต้องจ่ายส่วนต่างๆ ของค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมมากกว่าที่คิด

1. จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยต่างๆ ในกลุ่มที่มีผลต่อการรับบริการ ในระดับ “มาก” ทุกปัจจัย
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ หลังรับบริการ เมื่อให้เปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับ “ปานกลาง” โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือด้านความมั่นคง ความน่าเชื่อถือด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แต่สำหรับปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องกับการบริการความพึงพอใจ อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ นโยบายให้ค่าชดเชยที่สูงกว่าบริษัทอื่น ขั้นตอนการเรียกร้องและพนักงานเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน หมายถึง สิ่งที่ได้รับและน้อยกว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตว่าคุ้มค่ากับเงินที่ได้จ่ายไปในระดับความพอใจ “ปานกลาง” นั่นคือหากมีบริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะให้บริการได้ดีกว่า ก็อาจมีการเปลี่ยนไปใช้บริการจากบริษัทอื่นหรืออาจแนะนำให้คนรู้จักไปใช้บริการที่อื่นก็ได้
4. จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภท ของบริษัทประกันกับความพึงพอใจในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันกับบริษัทคนไทยมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มปัจจัยเดียวกับก่อนทำในระดับ “มาก” ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันกับบริษัทร่วมทุนและบริษัทต่างประเทศมีความพึงพอใจเปรียบเทียบกับกลุ่มปัจจัยก่อนทำในระดับ “ปานกลาง”

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะแก่ผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิตในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันชีวิตนั้นใช้เวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอนการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลและความเอาใจใส่ดูแลของตัวแทนเป็นสำคัญ ซึ่งทางผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิตควรจะมีประเด็นที่จะพิจารณาถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถามประกันชีวิตต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. บริษัทควรมีการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม และพัฒนาระบบการตัดสินใจ หรือผู้มีอำนาจในการส่งจ่าย เพื่อให้การตรวจสอบข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการจ่ายเงินในทุกกรณีให้กับผู้ตอบแบบสอบถามตามคำเรียกร้อง ทั้งนี้เพื่อให้การบริการผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งอาจจะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บฐานข้อมูล
2. ควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นการกระตุ้นบุคลากรในการดูแลเอาใจใส่รับผิดชอบต่อผู้ตอบแบบสอบถามอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาทักษะความรู้ และความเข้าใจลักษณะงาน เพิ่มมากยิ่งขึ้น
3. บริษัทควรมีการพัฒนาตัวแทนให้มีความรับผิดชอบต่อผู้ตอบแบบสอบถามมากยิ่งขึ้น พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารกับตัวแทนให้มีความรวดเร็วและทันสมัย เพื่อแก้ไขปัญหาที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรอนาน และขั้นตอนยุ่งยากในการเรียกร้องค่าตอบแทน ซึ่งอาจเป็นระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยก่อนการรับบริการ ปัจจัยขณะรับบริการ และปัจจัยหลังการรับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างมาก หากขาดแม้สิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่พึงพอใจแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัทหรืออาจเปลี่ยนไปใช้บริการจากบริษัทอื่นได้โดยง่าย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้บริหารบริษัทไม่ควรละเลย แต่ในทางตรงกันข้ามควรมีการใส่ใจและแก้ไขปรับปรุงให้มาก