

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 320 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-40 ปี มีสถานภาพสมรส โดยระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี และจำนวนบริษัทที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต มี 1 บริษัท ส่วนใหญ่แบบกรมธรรม์ประกันชีวิตคือแบบสะสมทรัพย์ และประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิตคือ แบบสามัญ ส่วนใหญ่ค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี คือ 10,000 -19,999 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิตเพื่อการออมเงิน รองลงมาคือ เพื่อคุ้มครองสุขภาพ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท

ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่

2.1 ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต

ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน รองลงมามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ และการจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน และพนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ รองลงมาคือการจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องสม่ำเสมอ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ รองลงมา พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี และพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ เท่ากัน และพนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่า เบี้ยประกันอย่างถูกต้อง

ด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่, จ่ายสินไหมทดแทนนอก

สถานที่ และพนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม และมีเว็บไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับกิจการ เท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน และลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่, ง่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ เท่ากัน รองลงมาคือการบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน และสถานที่ติดต่อยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต และพนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า

ด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า และการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน รองลงมาคือ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ และ พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าถึงผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีการสื่อสารโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับ

อย่างเพียงพอ และการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน เท่ากัน และพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือบริษัทที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า และบริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และบริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือบริษัทที่มีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ บริษัทที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท

ด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน และบริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต เท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท รองลงมาคือลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท และลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ และบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า และบริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ

พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า รองลงมาคือการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ และบริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ รองลงมาคือบริษัทให้บริการด้วยค่าเบี่ยประกันที่เหมาะสม และเครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน รองลงมาคือ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย และมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ เท่ากัน และบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน รองลงมาคือ การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ

รองลงมาคือ การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ รองลงมาคือ การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ รองลงมาคือ พนักงาน

ให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง รองลงมาคือพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว รองลงมาคือพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกันดี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน รองลงมาคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่และพนักงานมีความถนัดในการออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่สำนักงาน

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ รองลงมาคือ ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน รองลงมาคือลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน และลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ เท่ากัน

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมามีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมาคือพนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาที่ดีกับลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร รองลงมาคือพนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า

ด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีการสื่อสารโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน รองลงมาคือ บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือบริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า และบุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม เท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า และ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ สวมใส่ UNIFORM ของบริษัท เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือบริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือบริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ลูกค้ำมีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน รองลงมาคือบริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้ำได้เป็นอย่างดี

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือลูกค้ำมีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท รองลงมาคือลูกค้ำรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ลูกค้ำรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ลูกค้ำมีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท และลูกค้ำมีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน เท่ากัน

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้ำ รองลงมาคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้ำต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้ำต้องการ และบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้ำต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้ำ

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้ำ รองลงมาคือบริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้ำได้อย่างเป็นระบบและการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้ำต้องการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้ำ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้ำต้องการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย และ บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี่ยประกันที่เหมาะสม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ รองลงมาคือบริษัทให้บริการด้วยค่าเบี่ยประกันที่เหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน รองลงมาคือ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน รองลงมาคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท โอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดคุณภาพการบริการการศึกษาของ Parasuraman; Zeithaml and Berry (อ้างใน ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน , 2549: 183) ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ 2) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านสมรรถภาพในการบริการ 4) ด้านการเข้าถึงการบริการ 5)ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี 6)ด้านการสื่อสาร 7)ด้านความน่าเชื่อถือ 8)ด้านความมั่นคงปลอดภัย 9) ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ และ 10) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาตามที่ได้ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ หมายถึง บริการที่ไ้จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ หรือบริการทุกครั้ง ต้องได้รับผลเช่นเดิม (Process) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิสาขา ลายชื่น (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานสุภาพให้ความนับถือและเป็นมิตรกับลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึงพนักงานจะต้องมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการต่างๆ และแก้ปัญหาของลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชาฯ สายชั้น (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกได้แก่ พนักงานเต็มใจช่วยเหลือและพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าตลอดเวลา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิตในกรณีที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และความรู้ความสามารถในบริการที่ให้ มีนักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบกฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต

ด้านการเข้าถึงบริการ หมายถึง กระบวนการบริการ (Process) ที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน และลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน และความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม

ด้านความมีอิสระยุติธรรม หมายถึง บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้ม

แจ่มใสเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต

ด้านการสื่อสาร หมายถึง บุคลากรสามารถให้การอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือพนักงานมีการสื่อสารโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นที่เป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความไว้วางใจในบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ความเชื่อถือนี้อาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือบริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิสาขา ลายชื่น (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความซื่อสัตย์

ด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ

ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิสาข ลายเซ็น (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้มีข้อค้นพบในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี สถานภาพสมรส และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี โดยพบว่า ร้อยละ 26.31 มีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตมากกว่า 1 บริษัท โดยส่วนใหญ่เลือกกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบสะสมทรัพย์ และประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิต คือ ประเภทสามัญ โดยจ่ายค่าเบี้ยประกันปีละ 10,000-19,999 บาท และพบว่าส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิตเพื่อการออมเงิน และเพื่อคุ้มครองสุขภาพ

จากผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ แต่พบว่าในปัจจุบันยังบางตัวผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่พึงพอใจได้แก่

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ในปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุดด้านความซื่อสัตย์ของพนักงาน แต่ได้รับการตอบสนองในระดับมากเท่านั้น

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุดด้านพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า แต่ได้รับการตอบสนองในระดับปานกลางเท่านั้น

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ในปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง แต่ได้รับการตอบสนองในระดับมากเท่านั้น

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ในปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ แต่ได้รับการตอบสนองในระดับปานกลางเท่านั้น

ด้านความน่าเชื่อถือ ในปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากด้านพนักงานมีความน่าเชื่อถือ แต่ได้รับการตอบสนองในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 54 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | ระดับความพอใจ |
|--|-------------|-----------|-------------|---------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | |
| ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ | | | | | |
| ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ | 4.49 | มาก | 3.78 | มาก | พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ | 4.45 | มาก | 3.65 | มาก | พอใจ |
| ความซื่อสัตย์ของพนักงาน | 4.54 | มากที่สุด | 3.65 | มาก | ไม่พอใจ |
| การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ | 4.49 | มาก | 3.74 | มาก | พอใจ |
| พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่ำเสมอ | 4.42 | มาก | 3.69 | มาก | พอใจ |
| มีระบบการจ่ายเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผล ถูกต้อง | 4.39 | มาก | 3.67 | มาก | พอใจ |
| ความไว้วางใจได้ในการชำระเบี้ยประกันผ่านพนักงาน | 4.42 | มาก | 3.62 | มาก | พอใจ |
| ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว | 4.35 | มาก | 3.78 | มาก | พอใจ |
| พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า | 4.43 | มาก | 3.55 | มาก | พอใจ |
| พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง | 4.42 | มาก | 3.62 | มาก | พอใจ |
| พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า | 4.40 | มาก | 3.46 | ปานกลาง | ไม่พอใจ |
| พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ | 4.44 | มาก | 3.57 | มาก | พอใจ |

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | ระดับความพอใจ |
|---|-------------|-----------|-------------|-------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | |
| ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ | | | | | |
| พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน | 4.37 | มาก | 3.78 | มาก | พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน | 4.51 | มากที่สุด | 3.61 | มาก | ไม่พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี | 4.51 | มากที่สุด | 3.71 | มาก | ไม่พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง | 4.50 | มากที่สุด | 3.68 | มาก | ไม่พอใจ |
| พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ | 4.46 | มาก | 3.71 | มาก | พอใจ |
| ด้านการเข้าถึงบริการ | | | | | |
| ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน | 4.37 | มาก | 3.73 | มาก | พอใจ |
| ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่สำนักงาน | 4.38 | มาก | 3.53 | มาก | พอใจ |
| ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ | 4.40 | มาก | 3.73 | มาก | พอใจ |
| การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน | 4.36 | มาก | 3.71 | มาก | พอใจ |
| สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน | 4.34 | มาก | 3.63 | มาก | พอใจ |
| สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ | 4.43 | มาก | 3.70 | มาก | พอใจ |
| พนักงานให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน | 4.36 | มาก | 3.67 | มาก | พอใจ |
| พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม | 4.39 | มาก | 3.63 | มาก | พอใจ |
| มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับกิจการ | 4.39 | มาก | 3.65 | มาก | พอใจ |

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | ระดับความพอใจ |
|---|-------------|-----------|-------------|---------|---------------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | |
| ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี | | | | | |
| พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า | 4.39 | มาก | 3.58 | มาก | พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ | 4.56 | มากที่สุด | 3.45 | ปานกลาง | ไม่พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า | 4.43 | มาก | 3.58 | มาก | พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า | 4.44 | มาก | 3.51 | มาก | พอใจ |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร | 4.46 | มาก | 3.61 | มาก | พอใจ |
| พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต | 4.45 | มาก | 3.54 | มาก | พอใจ |
| ด้านการสื่อสาร | | | | | |
| พนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ | 4.31 | มาก | 3.68 | มาก | พอใจ |
| พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน | 4.32 | มาก | 3.54 | มาก | พอใจ |
| พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า | 4.42 | มาก | 3.56 | มาก | พอใจ |
| พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า | 4.39 | มาก | 3.59 | มาก | พอใจ |
| บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ | 4.39 | มาก | 3.60 | มาก | พอใจ |
| การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน | 4.42 | มาก | 3.60 | มาก | พอใจ |
| ด้านความน่าเชื่อถือ | | | | | |
| บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า | 4.42 | มาก | 3.65 | มาก | พอใจ |
| พนักงานมีความน่าเชื่อถือ | 4.36 | มาก | 3.49 | ปานกลาง | ไม่พอใจ |

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------|-------------|-------|------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | |
| บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า | 4.49 | มาก | 3.68 | มาก | พอใจ |
| บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงจังมีมิตรไมตรีที่ดี | 4.38 | มาก | 3.53 | มาก | พอใจ |
| บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า | 4.38 | มาก | 3.69 | มาก | พอใจ |
| บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความสุจริตธรรม | 4.37 | มาก | 3.63 | มาก | พอใจ |
| พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท | 4.36 | มาก | 3.66 | มาก | พอใจ |
| ด้านความมั่นคงปลอดภัย | | | | | |
| ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท | 4.28 | มาก | 3.75 | มาก | พอใจ |
| บริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี | 4.33 | มาก | 3.58 | มาก | พอใจ |
| ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท | 4.36 | มาก | 3.72 | มาก | พอใจ |
| ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน | 4.34 | มาก | 3.66 | มาก | พอใจ |
| ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต | 4.33 | มาก | 3.64 | มาก | พอใจ |
| ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ | | | | | |
| พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า | 4.36 | มาก | 3.72 | มาก | พอใจ |
| บริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ | 4.28 | มาก | 3.53 | มาก | พอใจ |
| การบริการด้านข้อมูลที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องการ | 4.39 | มาก | 3.54 | มาก | พอใจ |
| บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 4.39 | มาก | 3.52 | มาก | พอใจ |

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------|-------------|-------|------------------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | | | | | |
| ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน | 4.25 | มาก | 3.67 | มาก | พอใจ |
| บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย | 4.32 | มาก | 3.54 | มาก | พอใจ |
| เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย | 4.41 | มาก | 3.55 | มาก | พอใจ |
| บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม | 4.42 | มาก | 3.52 | มาก | พอใจ |
| มีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ | 4.46 | มาก | 3.55 | มาก | พอใจ |

ข้อเสนอแนะ

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ควรคำนึงถึงความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อพนักงานอยู่เสมอ โดยให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ยุติธรรม มีความน่าเชื่อถือ โดยช่วยกันสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยและมั่นใจว่าการฝากเบี้ยประกันกับพนักงานไปแล้วจะไม่มีปัญหาการโกงเกิดขึ้น

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการวางแผนและดำเนินการประสานงานที่ดีในการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า การแก้ไขปัญหาลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า ควรมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และการให้บริการกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการควรมีทักษะในการบริการในด้านการเก็บเบี้ยประกัน มีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการคิดเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านการฆรรพ์ อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการคิดค่าเบี้ยประกัน สินไหมทดแทน การเก็บเบี้ยประกัน และมีความรู้ความชำนาญในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ควรให้บริการลูกค้าด้วยความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจลูกค้าโดยการเอาใจใส่ลูกค้า ใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า อีกทั้งมีกิจกรรมรยาทที่ดีกับลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และเต็มใจในการให้บริการทั้งก่อนและหลังการทำประกันชีวิตของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงบริการ ควรมีความถี่ในการออกพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น และกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งควรจัดเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น จัดส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทให้ลูกค้าทราบด้วยตนเองบางในบางโอกาส ให้คำปรึกษาแนะนำหรือการอธิบายถึงปัญหาข้อข้องใจด้านต่างๆ ให้แก่ลูกค้านั้น ควรให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

ด้านการสื่อสาร ควรสื่อสารโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ลูกค้าทุกครั้ง อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน ควรแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทให้ลูกค้าทราบ โดยมีการประชาสัมพันธ์ รูปแบบบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่องการอธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือ ควรปรับปรุงด้านบุคลิกภาพรวมทั้งความรู้ความสามารถให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยพนักงานต้องร่วมมือและช่วยกันสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและบริษัทเพื่อให้มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้าการให้บริการแก่ลูกค้าต้องมีความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม

ด้านความมั่นคงปลอดภัย ควรคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือความลับของลูกค้าให้บุคคลอื่นทราบ การประสานงานกับสถานพยาบาล ตลอดจนจนแพทย์และพยาบาลในเครือข่ายให้ช่วยกันสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการรักษาพยาบาลโดยบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์และความชำนาญ และมีเครื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ตลอดจนยาที่ใช้ในการบำบัดรักษามีมาตรฐาน มีคุณภาพและปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอบอุ่นใจว่ามีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ควรคำนึงและเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้หรือต้องการได้อย่างรวดเร็ว การดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของลูกค้าต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วหากข้อร้องเรียนบางประการเกิดจากความเข้าใจผิดของลูกค้า ควรชี้แจงข้อเท็จจริงนั้นให้ลูกค้าได้รับรู้รับทราบในทันที

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ บริษัทควรนำเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการจัดหาที่จอดรถสำหรับไว้บริการลูกค้าให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาติดต่อในแต่ละวัน

นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญโดยใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น การฝึกอบรมและการจูงใจเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพบริการของพนักงานให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved