

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงไทยพานิช
ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45-47) ได้อ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึง
พอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการ
เปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความ
พอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของ
บุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จาก
คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายาม สร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การ
สร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการ
ทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความ
แตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่า
ต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า (Price) นั่นเอง

2. แนวความคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2546:440 ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยว
กับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง
แข่งขันและสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการก็คือ การรักษาระดับการ
ให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอยู่เสมอ และเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้
โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การบริการที่ให้ จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรกรวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ หรือบริการทุกครั้ง ต้องได้รับผลเช่นเดิม (Process) ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงใจ เช่น มีความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใสในการให้บริการ ยกตัวอย่าง พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอตลอดเวลา (Process) ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อทำประกันภัยกับบริษัท ซึ่งมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ (Physical Evidence)

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ (Product) ที่ตอบสนองความต้องการต่างๆ และแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ (Timelines) ได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ สามารถจัดบริการได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการเป็นต้น แต่ถ้าสิ่งใดที่ผู้ให้บริการเห็นว่าไม่เหมาะสมก็สามารถให้การสื่อสารที่ดี ปรับความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการได้ ทำให้คุณภาพการบริการที่ลูกค้าประเมินไม่เสียไป เช่น จากรายละเอียดความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลในการทำประกันภัยแก่ลูกค้า (Process) ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

3. ด้านความสามารถในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการ (People) ต้องมีทักษะและความรู้ ความสามารถในการบริการที่ให้ มีนักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการดำเนินงาน (Process) ของหน่วยงานหรือสาขาจะต้องเอื้อในการให้บริการในขณะที่บุคลากรอื่นๆ ต้องมีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่ เช่น พนักงานมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน มีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันและส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นอย่างดี มีความสามารถในการคำนวณเบี้ย และเก็บเบี้ยประกันภัย

4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) กระบวนการบริการ (Process) ที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม (Place) อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า ตัวอย่าง ลูกค้าได้รับความสะดวกด้านการคมนาคมจากการมารับบริการที่สำนักงาน พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว การบริการมีระเบียบ และเป็นระบบไม่ต้องรอนาน สามารถเรียกใช้บริการได้ง่ายเช่น การเรียกพนักงานให้มาทำประกันภัยนอกสถานที่

5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความมิตร (Courtesy)

บุคลากรทุกคน (People) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีคุณภาพ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ เช่น พนักงาน มีความเอาใจใส่ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การมีกิจกรรมรยาท ใช้วาจาที่สุภาพ ไพเราะเหมาะสม กับลูกค้า การแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ พนักงานสวมใส่ uniform ของบริษัท (Physical Evidence)

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) บุคลากร (People) สามารถให้การ

อธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น พนักงานสามารถอธิบายผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการทำประกันภัยอย่างชัดเจน (Product) และให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ขั้นตอนต่างๆ (Process) ในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องเสียเป็นต้น อาจอยู่ในรูปการสนทนา การโฆษณาประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับ โดยคำนึงถึงเหมาะสม

7. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความ

เชื่อมั่นที่เป็นรูปธรรม (Physical Evidence) เพื่อสร้างความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการ ความเชื่อถือนี้อาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริม เช่น ชื่อ (name) และชื่อเสียง (goodwill) ขององค์กรหน่วยงานและบุคลากรต่างๆ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความ

ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ (Physical Evidence) เช่น พนักงานสามารถรักษาความลับของผู้รับบริการ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจและความรู้สึกลดความเสี่ยง มีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท มีระบบการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

9. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)

พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว (People) เช่น การที่เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานของแผนกหนึ่งๆ สามารถจำชื่อผู้รับบริการได้ การมีระบบเก็บรักษาข้อมูลอย่างละเอียดในอดีตของผู้รับบริการซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ผิดพลาด บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว (Physical Evidence)

10. ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้อง

ทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม (Physical Evidence) เช่น หน่วยงานของบริษัทที่มีสถานที่ใหญ่โตหรูหรา เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยราคาแพง ราคาค่าบริการ

ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับบริการเช่นเดิม รวมถึงการแสดงตัวประกอบการให้คำแนะนำปรึกษา การใช้รอยยิ้มเป็นสื่ออรรถาสัยไมตรี เป็นต้น

3. การประกันวินาศภัย (อ้างอิง นายสิทธิโชค ศรีเจริญ,2546) หมายถึง การที่ผู้รับประกันภัยทำสัญญายินยอมที่จะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือชดใช้เงินจำนวนหนึ่งในกรณีที่เกิดความเสียหายเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัย โดยที่ผู้เอาประกันภัยตกลงจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัย แบ่งประเภทของการประกันวินาศภัยออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประกันอัคคีภัย หรือที่เรียกกันว่าประกันไฟนั้น เป็นการประกันประเภทหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ที่เอาประกันภัยเป็นทรัพย์สินโดยตรงไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะเป็นสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์ประเภทสิ่งปลูกสร้างก็ตาม ย่อมสามารถที่จะเอาประกันอัคคีภัยได้ทั้งสิ้น

2. การประกันภัยรถยนต์ คือ การประกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ ซึ่งได้แก่ ความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่รถยนต์ ความเสียหายที่รถยนต์ได้ก่อให้เกิดขึ้นแก่ ร่างกายและทรัพย์สินของบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคคลที่โดยสารอยู่ในรถยนต์นั้น โดยแบ่งประเภทของความคุ้มครอง เป็นดังต่อไปนี้

1) ประเภทคุ้มครองรวม (Comprehensive Cover) เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองทั้งความเสียหายและความสูญหายต่อรถยนต์ รวมทั้งอุปกรณ์ติดประจำรถ และให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกด้วย การประกันภัยประเภทนี้เรียกกันโดยทั่วไปว่า การประกันภัยรถยนต์ประเภทหนึ่ง ผู้เอาประกันภัยที่ซื้อความคุ้มครองประเภทนี้จึงสามารถเรียกร้องให้บริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ทั้งความเสียหายที่เกิดแก่รถยนต์คันที่เอาประกันภัย และความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอก ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอกตามความเสียหายที่แท้จริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย

2) ประเภทคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (Liability to Third Party) เป็นประกันที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก หมายความว่าบริษัทชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเฉพาะความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอก เนื่องจากอุบัติเหตุอันเกิดจากรถยนต์ที่ใช้อยู่ในทาง หรือสิ่งที่บรรทุกหรือสิ่งที่ติดตั้งในรถยนต์นั้นในระยะเวลาประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอกตามความเสียหายที่แท้จริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัย ส่วนความเสียหายต่อรถยนต์ของผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความคุ้มครอง การประกันภัยประเภทนี้เรียกกันโดยทั่วไปว่า การประกันภัยรถยนต์ประเภทสาม

3) ประเภทคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก รวมความคุ้มครองเพิ่มเติมจากการลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ หรือยกยอกทรัพย์ต่อรถยนต์คันดังกล่าว การประกันภัยประเภทนี้เรียกกันโดยทั่วไปว่า การประกันภัยรถยนต์ประเภทสอง

3. การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง คือ การประกันความเสียหายแก่เรือและทรัพย์สินหรือสินค้าที่อยู่ในระหว่างการขนส่งทางทะเล และยังสามารถขยายขอบเขตความคุ้มครองไปถึงการขนส่งสินค้าทางอากาศและทางบก ซึ่งต่อเนื่องกับการขนส่งทางทะเลด้วยซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประการคือ

1) การประกันภัยตัวเรือ (Hull Insurance) คุ้มครองความเสียหายต่อตัวเรือจากอุบัติเหตุต่างๆ เช่น ภัยจากลมพายุ เรือเกยตื้น เรือชนกัน เรือชนหิน โสโครก เป็นต้น และยังสามารถรวมไปถึงการประกันค่าระวางด้วย ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีเรือหลายลำ ก็อาจเอาประกันภัยเรือหลายลำในกรมธรรม์ฉบับเดียวกันได้ (Fleet Policy) โดยกรมธรรม์จะระบุชื่อเรือและจำนวนเรืออยู่ในกรมธรรม์ฉบับเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เอาประกันภัยเสียเบี้ยประกันภัยถูกลง และโดยผลของการเฉลี่ยภัยทำให้สามารถประกันเรือหลายลำที่มีลักษณะต่ำกว่ามาตรฐานได้ด้วย

2) การประกันภัยสินค้า (Cargo Insurance) คุ้มครองสินค้าที่เอาประกันภัยซึ่งอยู่ในระหว่างการขนส่งทางทะเล ภัยที่ได้รับการคุ้มครองขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ผู้เอาประกันภัยเลือกซื้อความคุ้มครองไว้

4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด การประกันภัยเบ็ดเตล็ดเป็นประเภทหนึ่งของการประกันวินาศภัย การประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่มีอยู่ในประเทศไทยปัจจุบันนี้มีจำนวนหลายชนิด ประกอบกับการมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขซับซ้อน จึงควรที่จะได้ศึกษาถึงรายละเอียดอันเป็นสาระสำคัญของการประกันภัยประเภทนี้ให้เข้าใจดังนี้ การประกันภัยเบ็ดเตล็ด คือ การประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากอุบัติเหตุ หรือเกิดจากเหตุที่มีได้คาดหมายไว้ ซึ่งอยู่นอกเหนือความคุ้มครอง จากการประกันอภัยภัย การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่มีขายอยู่ในตลาดประกันภัยในประเทศไทยมีมากกว่า 41 ประเภท ซึ่งจะแยกตัวอย่างการประกันภัยดังกล่าวบางประเภท ๆ พอสังเขปดังนี้

1) การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident Insurance) ภัยชนิดนี้ให้ความคุ้มครองความเสียหายอันเกิดจากปัจจัยภายนอกร่างกายของผู้เอาประกันภัยโดยอุบัติเหตุ การประกันภัยความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก (Liability Insurance) ภัยชนิดนี้เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมาย ซึ่งเป็นการกระทำที่ผู้เอาประกันภัยได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลภายนอก การประกันภัยนี้จึงหมายถึงประกันภัยที่บริษัทผู้รับประกันภัยสัญญาว่า จะรับผิดชอบใช้สินไหมทดแทนให้แก่บุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายในนามผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีอยู่หลายประเภทดังนี้ การประกันความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public Liability Insurance) ,การประกันภัยความรับผิดจากผลิตภัณฑ์(Product Liability Insurance) ,การประกันภัยความรับผิดจากวิชาชีพ (Professional Liability Insurance) ,การประกันภัยความรับผิดของส่วนบุคคล (Personal Liability Insurance) ,การ

ประกันภัยการเสี่ยงภัยทุกชนิด (All Risks Insurance) ,การประกันภัยสำหรับวิศวกรรม (Engineering Insurance) ,การประกันภัยเครื่องจักรชำรุดเสียหาย (Machinery Breakdown Insurance) ,การประกันภัยทุกชนิดในการติดตั้งเครื่องจักร (Erection All Risks Insurance) ,การประกันภัยทุกชนิดของผู้รับเหมาก่อสร้าง (Contractors All Risks Insurance) ,การประกันภัยปศุสัตว์ (Livestock Insurance) ,การประกันภัยเพื่อชดเชยผู้เล่นกอล์ฟ (Golfer Indemnity Insurance) ,การประกันภัยเงินค่าทดแทนแรงงาน (Workman Compensation Insurance) ,การประกันภัยทรัพย์สินเนื่องจากโจรกรรม ,การประกันภัยโจรกรรม (Burglary Insurance) ,การประกันภัยสำหรับเงิน (Money Insurance) ,การประกันโจรกรรมการขนย้ายเงินสด (Cash in Transit) ,การประกันโจรกรรมเครื่องใช้สำนักงาน(For Business Premises) ,การประกันภัยความซื่อสัตย์ (Fidelity Insurance) ,การประกันภัยพืชผล (Crop Insurance) ,การประกันภัยกำไร (Profits Insurance)

2) การประกันภัยต่อ (Reinsurance) หมายถึง การกระจายความเสี่ยงภัยของผู้รับประกันภัยกับผู้รับประกันภัยด้วยกันเอง เนื่องจากความสามารถในการรับความเสี่ยงภัยไว้เองของบริษัทมีจำกัด จึงกระจายความเสี่ยงภัยส่วนที่เหลือไปให้กับผู้รับประกันภัยอื่นๆ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การประกันภัยต่อแบบเฉพาะราย (Facultative Reinsurance) และ การประกันภัยต่อตามสัญญา (Treaty Reinsurance)

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิชาศึณีย์ สมชาติ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ .นำสินประกันภัย (สาขาระยอง) เก็บข้อมูลจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ .นำสินประกันภัย (สาขาระยอง) ผู้ตอบแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ประสบเหตุ ประเภทของการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้รูปแบบกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านสถานที่ตั้งทำเลขของบริษัทที่เหมาะสม การเดินทางสะดวกมีที่จอดรถที่เพียงพอ ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท เป็นสำนักงานสาขาที่ไม่ใช่สำนักงานตัวแทน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการให้บริการ การบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงักและติดขัด การบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ ความทันสมัยในการให้บริการนอกจากนี้ปัญหาในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการออกไปยังจุดเกิดเหตุในกรณีที่ลูกค้าเกิดเหตุ ด้านระยะเวลาในการจัดซ่อมรถยนต์ล่าช้า

แก้วกานดา แสงพลสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการประกันอัคคีภัย บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เก็บข้อมูล

จากแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการด้านการขาย ด้านการเชื่อมต่ออายุกรรมธรรม์ และด้านสินไหม การจ่ายค่าสินไหม รับแจ้งเหตุ การสำรวจสถานที่ที่เกิดเหตุ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ในด้านการจัดทำกรรมธรรม์ อัครคัลย ระยะเวลาในการจัดทำกรรมธรรม์อัครคัลย พิจารณาการรับทำประกันภัย อยู่ในระดับน้อย

สุดาพร ใจอินทร์ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนบริษัท อินเตอร์ไลฟ์ จอห์นสันแซนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสแล้ว มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และทำประกันชีวิตมาเป็นเวลา 1-5 ปี ส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ โดยมีกรรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตเพียง 1 บริษัท และนิยมทำประกันชีวิตประเภทการคุ้มครองชีวิต ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และเจาะจงศึกษาเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการหลังการขายได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 300 ตัวอย่าง แล้วทำการประมวลผลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกแต่ละด้านคือ ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน ได้แก่ ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน และความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน ด้านความสามารถของบุคลากร ได้แก่ ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบกฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต ด้านความมีน้ำใจของบุคลากร ได้แก่ ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ได้แก่ ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการประกันชีวิต ได้แก่ การประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิตในกรณีที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง ด้านความปลอดภัย ได้แก่ ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ได้แก่ การใช้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ได้แก่ ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต

วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-40 ปี สถานภาพสมรสระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน

10,001- 20,000 บาท ส่วนใหญ่ค่าเบี้ยประกันภัยโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี คือ 10,000 –19,999 บาท มีวัตถุประสงค์ในการทำประกันชีวิตเพื่อการออมเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้าน สมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระดับมากทุกด้าน ในปัจจัยย่อยแต่ละด้านมีความพึงพอใจ ดังนี้ ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในปัจจัยย่อยพบว่าลูกค้ามีพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการเก็บเบี้ยประกัน ด้านการเข้าถึงบริการ ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงานและลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสาร ได้แก่พนักงานมีการสื่อสารโดยใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก