

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการประกันชีวิตเอไอเอ ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ จำนวน 385 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 191 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านต่างๆ ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม ให้ลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนตชัชนแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน กรอกข้อมูล ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 191 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุดและนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตด้านต่าง ๆ ในทัศนะของลูกค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ในทัศนะของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนตชัชนแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.78 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.22 ส่วนใหญ่จะมีอายุ 30 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.73 รองลงมาได้แก่ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.13 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดได้แก่ อายุน้อยกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.14 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิด

เป็นร้อยละ 65.45 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.55 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.97 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.41 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.62 ส่วนใหญ่อาชีพได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 94.76 รองลงมา ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 2.62

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ด้านต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลูกค้ามีความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ดังนี้

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยเพศชายมีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง

2. อายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 30-49 ปี ด้านความรับผิดชอบ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 30-49 ปี ด้านความมั่นใจ กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้าน

ความมั่นใจมากกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30-49 ปี และด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรามากกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30-49 ปี และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรามากกว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30-49 ปี

3. สถานภาพสมรส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าสถานภาพ โสด และด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา สถานภาพสมรส มีความคิดเห็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรามากกว่าโสด

4. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าปริญญาตรี ด้านความรับผิดชอบ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากกว่าปริญญาตรี ด้านความมั่นใจระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความมั่นใจมากกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความมั่นใจมากกว่าปริญญาตรี และด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรามากกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรามากกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 ส่วนรายด้าน พบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยอาชีพอิสระมีความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ด้านความน่าเชื่อถือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระ มีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ด้าน ความรับผิดชอบ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นความรับผิดชอบมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระมีความคิดเห็นความรับผิดชอบมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ด้านความมั่นใจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นด้านความมั่นใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระมีความคิดเห็นด้านความมั่นใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระมีความคิดเห็นด้านความมั่นใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และด้านการเอาใจเขาใส่ใจเรา อาชีพอิสระมีความคิดเห็นด้านการเอาใจเขาใส่ใจเรา มากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอิสระมีความคิดเห็นด้านการเอาใจเขาใส่ใจเรา มากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนรายด้าน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีความเห็นด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า 20,000 – 50,000 บาท ด้านความรับผิดชอบ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 50,000 มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และด้านความมั่นใจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 50,000 มีความคิดเห็นด้านความมั่นใจมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

จากการศึกษาข้อมูลเรื่องการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านคุณภาพการบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมี

ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.46 และด้าน เอาใจเขาใส่ใจเรา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์ เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ ได้ผลการวิจัย มาอภิปรายดังนี้

การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.77$, $\bar{X}=3.92$, $\bar{X}=3.75$ ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวลัยพรรณ เตชะเบญจ รัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกัน ชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ใน ระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของประพนธ์ โสภสัมพันธ์สุข (2550)ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การบริการ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ ที่มีต่อตัวแทนประกัน ชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด : กรณีศึกษาภาคนำทอง 235 พบว่าผู้ ถือกรมธรรม์มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดี ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับดี ด้าน ความมั่นใจอยู่ในระดับดี ด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับดี และด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ใน ระดับดี และสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ค็อทเลอร์ (Kotler, 2000, p.429) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การ บริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ ลักษณะของการให้บริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น

กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพ และประโยชน์ **สถานที่** ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ **บุคคล** พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย **เครื่องมืออุปกรณ์**ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลเอสชัวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี สถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Zeithesel (1988, pp.35-38) กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ คือ **ความเชื่อถือได้** ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ **การตอบสนอง** ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ความสามารถ** ประกอบด้วย สามารถในการสื่อสาร สามารถในการให้บริการ สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ **การเข้าถึงบริการ** ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก **ความสุภาพอ่อนโยน** ประกอบด้วย การแสดงสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมี

บุคลิกภาพที่ดี การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัด และลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ ความสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ตัวแทนควรเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า
2. ตัวแทนควรให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย มาเยี่ยมเยียน
3. เมื่อตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที
4. ตัวแทนควรแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด
5. ตัวแทนต้องรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
6. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องการให้บริการลูกค้าโดยการฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านความรู้ประกันชีวิตของบริษัทให้มีความรู้มากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการลูกค้าของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ
3. ควรมีการศึกษาการให้บริการของตัวแทนย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ ต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ