

คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)  
**SERVICE QUALITY TO GROUP INSURANCE CUSTOMERS OF  
 ABC INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED**

ธนัชพร จันทร์กระจ่าง<sup>1</sup>  
 ปราโมทย์ ศุภปัญญา<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจากผู้ให้บริการประกันกลุ่มของ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ โดย F – test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ วิธีการทดสอบ LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือ

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ ประกันกลุ่ม ลูกค้า

**Abstract**

The Objective of this study about service quality to group insurance customers of ABC Insurance Public Company Limited. The tool for collecting data was questionnaires. There were 400 samples from customers. The statistics used the data is value percentage, average, standard deviation, F-test, and LSD test, are used to analyze the data at the significance level of 0.05. The result of this research found that the group insurance customers most of the reviews on the overall service quality at a high level. In the top five at the most. In descending order from most to least include Tangible, Empathy, Responsiveness, Assurance and Reliability.

**Keywords:** Service Quality, Group Insurance, Customer

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร  
 อาคารกรุงเทพประกันภัย ชั้น 25 เลขที่ 25 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120  
 โทรศัพท์ 02-6774140-3 E-mail c.thanatchaporn@kkumail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันในธุรกิจประกันกลุ่มที่มีมากขึ้น อีกทั้งประกันกลุ่มเป็นประกันที่สามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทอีกทางหนึ่ง ทำให้บริษัทประกันต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ ดังนั้นในยุคปัจจุบันนี้จึงไม่ได้มองแค่เรื่องของผลิตภัณฑ์แต่จำเป็นต้องมองเรื่องการให้บริการ ภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความหลากหลาย พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในการบริการ

ดังนั้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอปซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เพื่อต้องการทราบระดับคุณภาพการให้บริการของ บริษัท เอปซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ผลที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารใช้ในการบริหารจัดการพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการและพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อลูกค้าต่อไป ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัท

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้เลือกแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) [1] ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก คือ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการสร้าง ความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรารุฑ ตาละซอน (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงไทยจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นด้านที่ถูกค่ามีความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยข้อที่ควรปรับปรุงเป็นลำดับแรกคือข้อที่ว่าด้านธนาคารมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนต์ เป็นต้น จึงควรเสนอผู้บริหารให้เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ เครื่องพรีนต์ใหม่ เพื่อให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี จึงควรให้หัวหน้าหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานคอยควบคุมดูแลเบิกจ่ายอุปกรณ์ดังกล่าวอยู่เสมอ และด้านธนาคารมีแผ่นพับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ชัดเจน เข้าใจง่ายควรประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแผ่นพับเพื่อให้ปรับปรุงแผ่นพับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้มีเนื้อหาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย [2]

วัลย์พรรณ เตชะเบญจรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต

ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระดับมากทุกด้าน [3]

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ทำการวิจัยสามารถกำหนดตัวแปรเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอปียีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดังกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพที่ 1

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) แก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอปียีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก คือ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

## วิธีดำเนินงาน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการประกันกลุ่มของ บริษัท เอปียีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งซื้อประกันผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ ผ่านโบรกเกอร์/บริษัทนายหน้าประกันชีวิต, ผ่านตัวแทนประกันชีวิต, ติดต่อโดยตรงกับบริษัท เนื่องจากประชากรมีมากกว่า 1,284 ราย จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ราย โดยสมมุติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ตามหลักการของ Taro Yamane [4]

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ลักษณะของบริษัทที่ทำประกันกลุ่ม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอปียีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก คือ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ดำเนินการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่าภาพรวมของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.965 [5]

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS Statistics สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยสถิติ F – test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบ LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของบริษัทที่ทำประกันกลุ่ม

ลักษณะของบริษัทที่ทำประกันกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะธุรกิจที่ทำประกันกลุ่ม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าประกันกลุ่ม ความคุ้มครองที่ทำประกันกลุ่ม จำนวนพนักงานทั้งหมดในองค์กร และช่องทางในการทำประกันกลุ่ม โดยแสดงผลเป็นจำนวนความถี่และร้อยละ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน ร้อยละ 87.75 มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าประกันกลุ่ม 1 ปี ร้อยละ 38.00 มีความคุ้มครองประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันสุขภาพ ร้อยละ 42.00 มีจำนวนพนักงาน 51 – 200 คน ร้อยละ 33.25 และมีช่องทางผ่านโบรกเกอร์/บริษัทนายหน้าประกันชีวิต ร้อยละ 60.00

### การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา ด้านความเอาใจใส่ 3.98 ด้านการตอบสนอง 3.93 ด้านการสร้างความมั่นใจ 3.92 และน้อยที่สุดคือ และด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ 3.90 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

### การเปรียบเทียบลักษณะของบริษัทที่ทำประกันกลุ่มต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า

ลักษณะธุรกิจที่ทำประกันกลุ่มแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าประกันกลุ่มแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ความคุ้มครองที่ทำประกันกลุ่มแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่

จำนวนพนักงานขององค์กรที่ทำประกันกลุ่มที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่

ช่องทางในการทำประกันกลุ่มกันแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

## สรุป

ผลการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าลักษณะของบริษัทที่ทำประกันกลุ่ม ไม่ว่าจะ เป็น ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าประกันกลุ่ม ความคุ้มครองที่ทำประกันกลุ่ม จำนวนพนักงานในองค์กร และช่องทางในการทำประกันกลุ่มที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของพนักงานต่อลูกค้ามีความแตกต่างกัน ซึ่งบริษัทต้องมีการพัฒนาพนักงานให้มีความเป็นมาตรฐานในการให้บริการ ตลอดจนลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งประกอบไปด้วย บริษัทให้บริการแก่ลูกค้าตรง

ตามเวลาที่กำหนด บริษัทมีการบันทึกรายละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้อง บริษัทให้บริการถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ บริษัทให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้สัญญาไว้ บริษัทแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

### ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามที่ได้จากผลการวิจัย โดยเลือกด้านที่ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน จาก 5 ด้านน้อยที่สุดเรียงตามลำดับ 3 ลำดับดังนี้

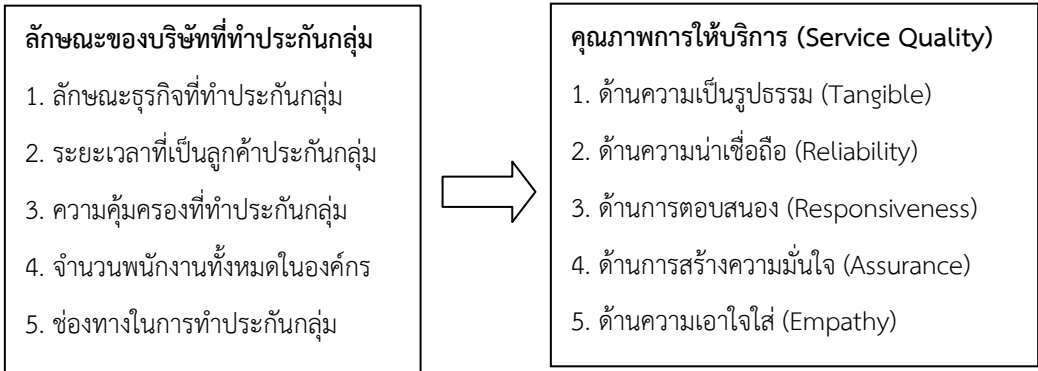
**ด้านความน่าเชื่อถือ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการประกันกลุ่มด้านบริษัทให้บริการแก่ลูกค้าตรงตามเวลาที่กำหนดน้อยที่สุด รองลงมาด้านบริษัทมีการบันทึกรายละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้อง บริษัทควรทำโครงการ TQM (Total Quality Management) จัดการคุณภาพของกระบวนการออกใบเสนอราคา โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงเวลาและความถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลที่ผ่านมาตัวแทนประกันชีวิตและโบรกเกอร์/บริษัทนายหน้าประกันชีวิต

**ด้านการสร้างความมั่นใจ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการประกันกลุ่มด้านพนักงานมีกิริยาที่สุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าเสมอที่น้อยที่สุด รองลงมาพนักงานมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ บริษัทควรปรับปรุงโดยการอบรมพนักงานของโบรกเกอร์/บริษัทนายหน้าประกันชีวิต เพิ่มทักษะในเรื่องของการต้อนรับ การให้บริการที่ดีและการให้อำนาจหน้าที่ (Empowerment) ส่งไปฝึกอบรมภายนอกและฝึกอบรมภายในอย่าง In-house Training อย่างสม่ำเสมอ และจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับประกันกลุ่ม พร้อมทั้งทดสอบเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้มีความชำนาญสามารถทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้า

**ด้านการตอบสนอง** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับคุณภาพการให้บริการประกันกลุ่มด้านพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่มาใช้บริการน้อยที่สุด รองลงมาพนักงานยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าเสมอ บริษัทควรปรับปรุงโดยการเพิ่มจำนวนตัวแทนประกันชีวิตและโบรกเกอร์/บริษัทนายหน้าประกันชีวิต ให้เพียงพอกับปริมาณงานบริการ ควรมีพนักงานที่สามารถทำงานแทนกันได้หลายๆ คน เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- [1] Parasuraman, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40
- [2] สราวุธ ตาละซอน. (2557). **คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดมหาสารคาม**. การศึกษาแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [3] วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [4] ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสเซอร์แอนดตี้.
- [5] ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. พิมพ์ครั้งที่ 24. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประกันกลุ่มของ บริษัท เอบีซีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	SD.	แปลค่า
ด้านความเป็นรูปธรรม	4.08	0.65	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.90	0.70	มาก
ด้านการตอบสนอง	3.93	0.61	มาก
ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.92	0.74	มาก
ด้านความเอาใจใส่	3.98	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>