

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแฮนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการประกันชีวิต

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการประกันชีวิต กับบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแฮนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 – 10

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	161	53.7
ชาย	139	46.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตเป็นเพศหญิงมากที่สุดถึงร้อยละ 53.7 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	156	52.0
โสด	139	46.3
ม่าย หย่าร้าง	5	1.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 46.3 ส่วนที่เป็นม่ายและหย่าร้างมีเพียงร้อยละ 1.7 เท่านั้น

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	86	28.7
31 – 40 ปี	87	29.0
41 – 50 ปี	74	24.7
มากกว่า 50 ปี	53	17.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.7 ส่วนผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 และ 17.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	118	39.3
ปริญญาตรี	139	46.3
สูงกว่าปริญญาตรี	43	14.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.3 ส่วนที่เหลือนั้นมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	150	50.0
10,001 – 30,000 บาท	99	33.0
30,001 – 50,000 บาท	39	13.0
50,000 บาท ขึ้นไป	12	4.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.0 และ 13.0 ตามลำดับ ที่เหลือมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 4.0 เท่านั้น

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	48	16.0
1 – 5 ปี	127	42.3
6 – 10 ปี	78	26.0
มากกว่า 10 ปี	47	15.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตทำประกันชีวิตมาเป็นเวลา 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาพบว่าทำประกันชีวิตเป็นเวลา 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วนกลุ่มที่ทำประกันชีวิตเป็นเวลาต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปีนั้น คิดเป็นร้อยละ 16.0 และ 15.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามบริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำประกัน

บริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำประกัน	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ	253	84.3
บริษัทของไทย	34	11.3
บริษัทต่างประเทศ	13	4.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่เลือกทำประกันชีวิต กับบริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ ถึงร้อยละ 84.3 รองลงมาได้แก่ บริษัทของไทย คิดเป็นร้อยละ 11.3 ส่วนที่เลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทต่างประเทศ มีเพียงร้อยละ 4.3 เท่านั้น

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามจำนวนบริษัทประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต

จำนวนบริษัทที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
มี 1 บริษัท	193	64.3
มี 2 บริษัท	62	20.7
มี 3 บริษัท	31	10.3
มีมากกว่า 3 บริษัท	14	4.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตเพียง 1 บริษัท มีถึงร้อยละ 64.3 รองลงนามี 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.7 ส่วนที่มี 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 10.3 และที่เหลือนั้นมีมากกว่า 3 บริษัท โดยมีเพียงร้อยละ 4.7 เท่านั้น

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตมากกว่า 1 บริษัท จำแนกตามความชอบในการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแฮนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยเทียบกับบริษัทอื่น

การบริการหลังการขาย	จำนวน	ร้อยละ
ดีกว่า	60	56.1
เท่ากัน	46	43.0
น้อยกว่า	1	0.9
<b>รวม</b>	<b>107</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : ร้อยละคำนวณจากผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตมากกว่า 1 บริษัท จำนวน 107 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตมากกว่า 1 บริษัทนั้น ส่วนใหญ่ชอบการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแฮนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยเห็นว่าการบริการดีกว่าบริษัทอื่น คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาเห็นว่าการบริการเท่ากันกับบริษัทอื่น คิดเป็นร้อยละ 43.0 และที่เหลือนั้นเห็นว่าการบริการน้อยกว่าบริษัทอื่น ซึ่งมีเพียงร้อยละ 0.9 เท่านั้น

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามประเภทกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีอยู่

ประเภทกรรมธรรม์ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
การคุ้มครองชีวิต	126	42.0
การออมทรัพย์	108	36.0
การลงทุนเพื่อผลกำไร	69	23.0
ทุนการศึกษาของบุตร	62	20.7

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ใช้บริการประกันชีวิตจำนวน 300 ราย โดยผู้บริการเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตนิยมทำประกันชีวิตประเภทการคุ้มครองชีวิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาได้แก่ ประเภทการออมทรัพย์ ประเภทการลงทุนเพื่อผลกำไร และประเภททุนการศึกษาของบุตร โดยคิดเป็นร้อยละ 36.0, 23.0 และ 20.7 ตามลำดับ

#### 4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนในด้านต่าง ๆ

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด จอห์นเซนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากร ความมีน้ำใจของบุคลากร ความน่าเชื่อถือของตัวแทนประกัน ความไว้วางใจ การตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ความเข้าใจและรู้จัก ลูกค้า รวมทั้งการบริการด้านอื่น ๆ ได้ผลดังมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 11 – 22

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน

การบริการหลังการขายในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน (Access)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ติดต่อกับตัวแทนอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อ				
การติดต่อ	3.80	มาก	3.79	มาก
สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน	3.94	มาก	3.90	มาก
ตัวแทนให้เวลาเพื่อให้คำแนะนำ/เสนอแนะในการแก้				
ปัญหาอย่างเพียงพอ	3.96	มาก	3.94	มาก
ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	3.99	มาก	4.03	มาก
ความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิต				
มีความเหมาะสม	4.04	มาก	4.03	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	มาก	3.94	มาก

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.95) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม (4.04) ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน (3.99) ตัวแทนให้เวลาเพื่อให้คำแนะนำ/เสนอแนะในการแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ (3.96) สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน (3.94) และสถานที่ติดต่อกับตัวแทนอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (3.80)

ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) ค่อนข้างเดียวกัน โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน และความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม (4.03 เท่ากัน) ตัวแทนให้เวลาเพื่อให้คำแนะนำ/เสนอแนะในการแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ (3.94) สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน (3.90) และสถานที่ติดต่อกับตัวแทนอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (3.79)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการติดต่อสื่อสาร

การบริการหลังการขายในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ตัวแทนสามารถอธิบายปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ	4.04	มาก	4.01	มาก
แบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.84	มาก	3.86	มาก
ตัวแทนมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตให้แก่ผู้ให้บริการประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ	4.00	มาก	3.95	มาก
การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย				
ชัดเจน	4.23	มาก	4.17	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	มาก	3.99	มาก

จากตารางที่ 12 ในส่วนของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน (4.23) ตัวแทนสามารถอธิบายปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ (4.04) ตัวแทนมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตให้แก่ผู้ให้บริการประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ (4.00) และแบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย (3.84)

ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน (4.17) ตัวแทนสามารถอธิบายปัญหาข้อข้องใจด้านต่าง ๆ (4.01) ตัวแทนมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทประกันชีวิตให้แก่ผู้ให้บริการประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ (3.95) และแบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย (3.86) เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความสามารถของบุคลากร

การบริการหลังการขายในด้านความสามารถ ของบุคลากร (Competence)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ตัวแทนมีความรอบรู้ในด้านกรรมธรรม์ อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นอย่างดี	4.02	มาก	3.90	มาก
ตัวแทนมีความรอบรู้ขั้นตอน รายละเอียดต่าง ๆ ในการ ติดต่อสถานพยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี	4.03	มาก	3.96	มาก
ตัวแทนสามารถชี้แจง/แนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในการ เรียกร้องสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.12	มาก	4.08	มาก
ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการ ประกันชีวิต	4.17	มาก	4.10	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>มาก</b>	<b>4.01</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความสามารถของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.09) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต (4.17) ตัวแทนสามารถชี้แจง/แนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในการเรียกร้องสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้องชัดเจน (4.12) ตัวแทนมีความรอบรู้ขั้นตอนรายละเอียดต่าง ๆ ในการติดต่อสถานพยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี (4.03) และตัวแทนมีความรอบรู้ในด้านกรรมธรรม์ อัตราผลตอบแทนรวมทั้งการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นอย่างดี (4.02)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความสามารถของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต (4.10) ตัวแทนสามารถชี้แจง/แนะนำวิธีการกรอกข้อมูลในการเรียกร้องสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้องชัดเจน (4.08) ตัวแทนมีความรอบรู้ขั้นตอน รายละเอียดต่าง ๆ ในการติดต่อสถานพยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี (3.96) และตัวแทนมีความรอบรู้ในด้านกรรมธรรม์ อัตราผลตอบแทน รวมทั้งการเรียกร้องสินไหมทดแทนเป็นอย่างดี (3.90)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความมีน้ำใจของบุคลากร

การบริการหลังการขายในด้านความมีน้ำใจ ของบุคลากร (Courtesy)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความยิ้มแย้มแจ่มใสของ ตัวแทน	4.07	มาก	4.01	มาก
ตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.00	มาก	4.00	มาก
การได้รับการอำนวยความสะดวกพิเศษในเทศกาลสำคัญ ๆ จาก ตัวแทน	4.05	มาก	3.98	มาก
ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต	4.23	มาก	4.21	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>มาก</b>	<b>4.05</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความมีน้ำใจของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.09) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต (4.23) ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความยิ้มแย้มแจ่มใสของตัวแทน (4.07) การได้รับการอำนวยความสะดวกพิเศษในเทศกาลสำคัญ ๆ จากตัวแทน (4.05) และตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ (4.00)

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความมีน้ำใจของบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.05) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต (4.21) ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความยิ้มแย้มแจ่มใสของตัวแทน (4.01) ตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ (4.00) และการได้รับการอำนวยความสะดวกพิเศษในเทศกาลสำคัญ ๆ จากตัวแทน (3.98)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน

การบริการหลังการขายในด้านความน่าเชื่อถือ ของตัวแทน (Credibility)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริษัทของตัวแทนประกันชีวิตมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ	4.20	มาก	4.12	มาก
ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ	4.37	มาก	4.26	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	มาก	4.19	มาก

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.28) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ (4.37) และบริษัทของตัวแทนประกันชีวิตมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ (4.20)

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.19) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ (4.26) และบริษัทของตัวแทนประกันชีวิตมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ (4.12) เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความไว้วางใจ

การบริการหลังการขายในด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความไว้วางใจตัวแทนในการให้บริการอย่างถูกต้อง				
สม่ำเสมอ	3.83	มาก	3.89	มาก
ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของตัวแทน	3.98	มาก	3.97	มาก
ความไว้วางใจในการชำระเบี้ยประกันผ่านตัวแทน	3.99	มาก	4.02	มาก
ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงิน				
ปันผลที่จะได้รับ	4.24	มาก	4.23	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>มาก</b>	<b>4.03</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ (4.24) ความไว้วางใจในการชำระเบี้ยประกันผ่านตัวแทน (3.99) ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของตัวแทน (3.98) และความไว้วางใจตัวแทนในการให้บริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ (3.83)

ในทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.03) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ (4.23) ความไว้วางใจในการชำระเบี้ยประกันผ่านตัวแทน (4.02) ความไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของตัวแทน (3.97) และความไว้วางใจตัวแทนในการให้บริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ (3.89) ด้วยเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต

การบริการหลังการขายในด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการประกันชีวิต (Responsiveness)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ตัวแทนมีความรวดเร็วในการให้บริการเรียกร้อยค่า สินไหมทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการ ประกันชีวิตต้องการ	4.06	มาก	3.92	มาก
ตัวแทนมีการประสานงานในการเรียกร้อยค่าสินไหม ทดแทนได้รวดเร็ว อีกทั้งมีขั้นตอนน้อยกว่าบริษัทอื่น ในวงเงินเท่ากัน	4.04	มาก	3.95	มาก
การประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิต ใน กรณีที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง	4.23	มาก	4.20	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>มาก</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 สำหรับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.11) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิต ในกรณีที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง (4.23) ตัวแทนมีความรวดเร็วในการให้บริการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตต้องการ (4.06) และตัวแทนมีการประสานงานในการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนได้รวดเร็ว อีกทั้งมีขั้นตอนน้อยกว่าบริษัทอื่นในวงเงินเท่ากัน (4.04)

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจในการประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิต ในกรณีที่เคยเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง (4.20) ตัวแทนมีการประสานงานในการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนได้รวดเร็ว อีกทั้งมีขั้นตอนน้อยกว่าบริษัทอื่นในวงเงินเท่ากัน (3.95) และตัวแทนมีความรวดเร็วในการให้บริการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตต้องการ (3.92)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความปลอดภัย

การบริการหลังการขายในด้านความปลอดภัย (Security)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันชีวิต	4.03	มาก	4.07	มาก
ความปลอดภัยของเครื่องมือทางการแพทย์ รวมทั้งสถานพยาบาลในเครือของบริษัทประกันชีวิต	3.95	มาก	3.99	มาก
ความปลอดภัยในมาตรฐานและคุณภาพของแพทย์และพยาบาล	4.14	มาก	4.13	มาก
ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ	4.30	มาก	4.23	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>มาก</b>	<b>4.11</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.11) โดยบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ (4.30) ความปลอดภัยในมาตรฐาน และคุณภาพของแพทย์และพยาบาล (4.14) การรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันชีวิต (4.03) และความปลอดภัยของเครื่องมือทางการแพทย์ รวมทั้งสถานพยาบาลในเครือของบริษัทประกันชีวิต (3.95)

สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.11) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ (4.23) ความปลอดภัยในมาตรฐานและคุณภาพของแพทย์และพยาบาล (4.13) การรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการประกันชีวิต (4.07) และความปลอดภัยของเครื่องมือทางการแพทย์รวมทั้งสถานพยาบาลในเครือของบริษัทประกันชีวิต (3.99) ด้วยเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

การบริการหลังการขายในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การแนะนำข้อมูลสินค้าบริการกรมธรรม์ต่าง ๆ ของตัวแทน	3.99	มาก	4.00	มาก
การประชาสัมพันธ์ของตัวแทนถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัท	3.92	มาก	3.91	มาก
การใช้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตคู่ค้ากับเงินที่จ่ายไป	4.16	มาก	4.10	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาในส่วนของระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตคู่ค้ากับเงินที่จ่ายไป (4.16) การแนะนำข้อมูลสินค้าบริการกรมธรรม์ต่าง ๆ ของตัวแทน (3.99) และการประชาสัมพันธ์ของตัวแทนถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัท (3.92)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00) เช่นกัน โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้บริการในภาพรวมของบริษัทประกันชีวิตคู่ค้ากับเงินที่จ่ายไป (4.10) การแนะนำข้อมูลสินค้าบริการกรมธรรม์ต่าง ๆ ของตัวแทน (4.00) และการประชาสัมพันธ์ของตัวแทนถึงข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ของบริษัท (3.91) ด้วยเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

การบริการหลังการขายในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer)	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต	3.99	มาก	3.95	มาก
ตัวแทนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว	3.83	มาก	3.82	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>	<b>3.88</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต (3.99) และตัวแทนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว (3.83)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.88) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต (3.95) และตัวแทนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกันชีวิตอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว (3.82) ด้วยเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการในด้านอื่น ๆ

การบริการในด้านอื่น ๆ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต	4.03	มาก	4.02	มาก
ชนิดของกรมธรรม์มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ	4.20	มาก	4.18	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>	<b>4.10</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการในด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความคาดหวังต่อการบริการด้านนี้ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.12) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชนิดของกรมธรรม์มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ (4.20) และความพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต (4.03)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการในด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.88) โดยการบริการหลังการขายที่ผู้ให้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชนิดของกรมธรรม์มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการ (4.18) และความพอใจในอัตราเบี้ยประกันและอัตราค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับเปรียบเทียบกับก่อนซื้อประกันชีวิต (4.02) เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 22 สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในแต่ละด้านและการบริการด้านอื่น ๆ

การบริการหลังการขายในแต่ละด้าน และการบริการในด้านอื่น ๆ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน	3.95	มาก	3.94	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.03	มาก	3.99	มาก
ด้านความสามารถ	4.09	มาก	4.01	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	4.09	มาก	4.05	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.28	มาก	4.19	มาก
ด้านความไว้วางใจ	4.01	มาก	4.03	มาก
ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการประกันชีวิต	4.11	มาก	4.02	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.11	มาก	4.11	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.02	มาก	4.00	มาก
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.91	มาก	3.88	มาก
การบริการในด้านอื่น ๆ	4.12	มาก	4.10	มาก

จากตารางที่ 22 สำหรับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีต่อการบริการหลังการขายในแต่ละด้าน รวมทั้งการบริการด้านอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

ด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (3.95) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (3.94)

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.03) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (3.99)

ด้านความสามารถ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.09) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (4.01)

ด้านความมีน้ำใจ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.09) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (4.05)

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.28) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (4.19)

ด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.01) มีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (4.03)

ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการประกันชีวิต พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.11) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (4.02)

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายในด้านนี้โดยรวมเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.11 เท่ากัน)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.02) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (4.00)

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (3.91) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (3.88)

การบริการในด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการในด้านอื่น ๆ โดยรวม แล้วมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง (4.12) มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (4.10)

#### 4.3 ปัญหาด้านการบริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพบหลังการทำประกันชีวิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านการบริการหลังการขาย ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตพบหลังการทำประกันชีวิต ได้ผลดังมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านการบริการหลังการขาย ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตพบหลังการทำประกันชีวิต

ปัญหาที่พบหลังการทำประกันชีวิต	ระดับความคาดหวัง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การติดต่อตัวแทนยากบางเวลาที่ลูกค้าต้องการ	2.28	น้อย
การออกเยี่ยมเยียนของตัวแทนไม่สม่ำเสมอ	2.20	น้อย
ตัวแทนมีการบริการขายอย่างไม่ต่อเนื่อง	2.16	น้อย
ตัวแทนไม่อธิบายแบบประกันให้ลูกค้าอย่างละเอียด	2.06	น้อย
ตัวแทนไม่แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทให้ลูกค้าทราบ	2.10	น้อย
บริษัทขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ลูกค้าจึงไม่ค่อยรู้จักบริษัท	2.22	น้อย
ตัวแทนไม่มีความรู้ด้านกรมธรรม์ที่เพียงพอ เสนอขายแบบประกันผิดขั้น- ตอนผิดเงื่อนไข	2.02	น้อย
ตัวแทนไม่มีความรู้ขั้นตอนการติดต่อโรงพยาบาลในกรณีอย่างรวดเร็ว	2.04	น้อย
ตัวแทนไม่สามารถชี้แจงแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลและการเรียกร้องการ จ่ายค่าสินไหมได้อย่างถูกต้อง	2.10	น้อย
ลูกค้าขาดความมั่นใจในองค์กร ซึ่งไม่แน่ใจว่าฝากเบี้ยประกันไปแล้ว บริษัทจะโกงหรือไม่	2.15	น้อย
ตัวแทนบริษัทบางคนไม่มีความน่าเชื่อถือ	2.11	น้อย
การเรียกร้องค่าสินไหมบางด้านบางครั้งล่าช้า	2.19	น้อย
การประสานงานเบิกเงินในการเรียกร้องค่าสินไหมช้ากว่าบริษัทอื่น	2.10	น้อย
การพิจารณาจ่ายค่าเงินสินไหมบางกรณีต้องพิจารณานาน	2.19	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.15</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 23 สำหรับระดับปัญหาด้านการบริการหลังการขาย ที่ผู้ใช้บริการประกันชีวิตพบหลังการทำประกันชีวิต พบว่า ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเห็นว่าระดับปัญหาที่พบโดยรวมนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.15) โดยประเด็นปัญหาด้านการบริการหลังการขายที่พบ ได้แก่ การติดต่อ

ตัวแทนขายบางเวลาที่ลูกค้าต้องการ (2.28) บริษัทขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ลูกค้าจึงไม่ค่อยรู้จักบริษัท (2.22) การออกเยี่ยมชมเยียนของ ตัวแทนไม่สม่ำเสมอ (2.20) การเรียกร้อยค่าสินไหมบางด้าน บางครั้งล่าช้า อีกทั้งการพิจารณาจ่ายเงินค่าสินไหมบางกรณีต้องพิจารณานาน (2.19 เท่ากัน) ตัวแทน มีการบริการขายอย่างไม่ต่อเนื่อง (2.16) ลูกค้าขาดความมั่นใจในองค์กร ซึ่งไม่แน่ใจว่าฝากเบี้ยประกัน ไปแล้วบริษัทจะ โกงหรือไม่ (2.15) ตัวแทนบริษัทบางคนไม่มีความน่าเชื่อถือ (2.11) ตัวแทนไม่แจ้ง ข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทให้ลูกค้าทราบ ทั้งไม่สามารถชี้แจงแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลและการเรียกร้อย การจ่ายค่าสินไหมได้อย่างถูกต้อง และการประสานงานเบิกเงินในการเรียกร้อยค่าสินไหม ซ้ำกว่า บริษัทอื่น (2.10 เท่ากัน) ตัวแทนไม่อธิบายแบบประกันให้ลูกค้าอย่างละเอียด (2.06) ตัวแทนไม่มีความรู้ ขั้นตอนการติดต่อโรงพยาบาลในเครืออย่างรวดเร็ว (2.04) และตัวแทนไม่มีความรู้ด้าน กรมธรรม์ที่เพียงพอ เสนอขายแบบประกันผิดขั้นตอนคิดเงินใจ (2.02)