

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ทั้งหมดต่อเดือน อาชีพ รูปแบบประกันชีวิตของ ไทยพาณิชย์ ธนาคารหรือบริษัทประกัน อื่นๆที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำประกันด้วย บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต (ตารางที่ 1-10)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 11-17)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ซึ่งจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับรายได้ต่อเดือน และอาชีพ (ตารางที่ 18-44)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	134	41.88
หญิง	186	58.12
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.12 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.88

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30	73	22.81
31- 40 ปี	147	45.94
41 - 50 ปี	74	23.12
51 ปี ขึ้นไป	26	8.12
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.94 รองลงมา มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.12

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย	15	4.69
ปวช./ หรือเทียบเท่า	32	10.00
ปวส./ อนุปริญญา /หรือ เทียบเท่า	87	27.19
ปริญญาตรี	165	51.56
สูงกว่าปริญญาตรี	21	6.56
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.56 รองลงมา คือ ระดับปวส./ อนุปริญญา /หรือ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.19

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	27	8.44
10,001 - 20,000 บาท	109	34.06
20,001 – 30,000 บาท	113	35.31
30,001 - 40,000 บาท	45	14.06
40,001 บาทขึ้นไป	26	8.13
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีรายได้ต่อเดือน คือ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.31 รองลงมา คือ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.06

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	34	10.62
พนักงานบริษัทเอกชน	142	44.38
เจ้าของกิจการ / ประกอบอาชีพอิสระ	95	29.69
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	9	2.81
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	9.38
อื่น ๆ	10	3.12
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 44.38 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 29.69

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจุบันท่านซื้อประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์รูปแบบใด

รูปแบบประกันชีวิตของไทยพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
เซฟเวอร์ พลัส (Saver +)	140	43.75
นิวเทรเชอร์ พลัส (New Treasure +)	70	21.88
สตาร์ทเตอร์ พลัส (Starter +)	108	33.75
ฟร็ดอม พลัส (Freedom +)	17	5.31

จากตารางที่ 6 พบว่าปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ซื้อประกันชีวิตของธนาคารไทยพาณิชย์รูปแบบเซฟเวอร์ พลัส (Saver+) คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ สตาร์ทเตอร์ พลัส (Starter +) คิดเป็นร้อยละ 29.69

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบัน

จำนวนกรรมธรรม์	จำนวน	ร้อยละ
1 กรรมธรรม์	192	60.00
2 กรรมธรรม์	101	31.56
3 กรรมธรรม์	19	5.94
4 กรรมธรรม์	6	1.88
5 กรรมธรรม์	2	0.62
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตในปัจจุบันคือ 1 กรรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ 2 กรรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 31.56

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ทำประกันชีวิตในรูปแบบเดียวกันของธนาคารไทยพาณิชย์ กับธนาคารอื่น หรือ บริษัทประกันอื่นหรือไม่

ท่านทำประกันชีวิตกับธนาคารอื่น หรือ บริษัทประกันอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ทำ	128	40.00
ไม่ทำ	192	60.00
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทำประกันชีวิตในรูปแบบเดียวกันของธนาคารไทยพาณิชย์กับธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 60.00 และทำประกันชีวิตกับธนาคารอื่นหรือ บริษัทประกันอื่น คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคาร หรือ บริษัทประกัน
อื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำประกันชีวิต

ธนาคาร หรือ บริษัทประกัน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารออมสิน	19	14.84
ธนาคารกรุงเทพ	21	16.41
ธนาคารกสิกรไทย	31	24.22
ธนาคารทหารไทย	5	3.91
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	12	9.38
ธนาคารธนชาติ	3	2.34
ธนาคารนครหลวงไทย	1	0.78
บริษัท AIA	29	22.65
บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต	17	13.28
บริษัทไทยประกันชีวิต	11	8.59

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดทำประกันชีวิตกับธนาคาร หรือ
บริษัทประกันอื่น คือ ธนาคารกสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 24.22 รองลงมา คือ บริษัท AIA คิดเป็น
ร้อยละ 22.65

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่านมากที่สุด

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ กรมธรรม์ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	159	49.69
บิดา มารดา	23	7.19
คู่สมรส	84	26.25
ญาติ พี่น้อง	1	0.31
บุตร	38	11.88
ตัวแทนประกันชีวิต	13	4.06
คนที่เคยทำประกันอยู่แล้ว	1	0.31
เพื่อน	1	0.31
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต คือ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 49.69 รองลงมา คือ คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 26.25

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มี
ผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความหลากหลายของแบบ ประกันชีวิต	21 (6.56)	91 (28.44)	186 (58.12)	22 (6.88)	0 (0.00)	3.35 (ปานกลาง)
การให้ผลตอบแทนสูงกว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	101 (31.56)	202 (63.12)	17 (5.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)
ความชัดเจนของเงื่อนไข กรมธรรม์	82 (25.62)	227 (70.94)	11 (3.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
ความง่ายต่อการเข้าใจของ เงื่อนไขการประกันชีวิต	93 (29.06)	216 (67.50)	9 (2.81)	2 (0.62)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
เงื่อนไขประกันชีวิตตรง ตามความต้องการ	95 (29.69)	218 (68.12)	7 (2.19)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)
แบบประกันชีวิตมีผลตอบ แทนตรงตามความต้องการ	91 (28.44)	216 (67.50)	13 (4.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัท ประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ	192 (60.00)	123 (38.44)	5 (1.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน
ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิต
มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลาย
ของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความคุ้มครองที่ได้รับเหมาะสม กับค่าเบี้ยประกัน	90 (28.12)	208 (65.00)	22 (6.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)
สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ได้	90 (28.12)	130 (40.62)	100 (31.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
มีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี	138 (43.12)	175 (54.69)	7 (2.19)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสม กับผลตอบแทนที่ได้รับ	59 (18.44)	238 (74.38)	22 (6.88)	1 (0.31)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับ บริษัทประกันภัยอื่น	37 (11.56)	91 (28.44)	177 (55.31)	15 (4.69)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเบี้ยประกันสามารถนำไป ลดหย่อนภาษีได้	165 (51.56)	143 (44.69)	12 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะดวกในการติดต่อ ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	75 (23.44)	227 (70.94)	18 (5.62)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)
สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ได้สะดวกเนื่องจากธนาคารมีสาขา หลายแห่งในจังหวัด	157 (49.06)	145 (45.31)	18 (5.62)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43 (มาก)
ความสะดวกในการชำระ ค่าเบี้ยประกัน	30 (9.38)	101 (31.56)	178 (55.62)	11 (3.44)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	50 (15.62)	143 (44.69)	103 (32.19)	24 (7.50)	0 (0.00)	3.68 (มาก)
การสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรง ผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	6 (1.88)	92 (28.75)	149 (46.56)	73 (22.81)	0 (0.00)	3.10 (ปานกลาง)
การมี Call center สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา	70 (21.88)	233 (72.81)	17 (5.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
ของชำร่วย กำนัน หรือของแถมที่ได้รับจากการทำประกัน	133 (41.56)	178 (55.62)	8 (2.50)	1 (0.31)	0 (0.00)	4.38 (มาก)
เว็บไซต์ให้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นประโยชน์	19 (5.94)	199 (62.19)	97 (30.31)	5 (1.56)	0 (0.00)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการ
ซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ลักษณะการชักชวนให้ทำประกันของ พนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	82 (25.62)	211 (65.94)	27 (8.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่ง เป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบ ประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ	55 (17.19)	74 (23.12)	186 (58.12)	5 (1.56)	0 (0.00)	3.56 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างครบถ้วน	45 (14.06)	253 (79.06)	19 (5.94)	3 (0.94)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง	64 (20.00)	244 (76.25)	12 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (มาก)
สามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็น ตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว	56 (17.50)	105 (32.81)	107 (33.44)	52 (16.25)	0 (0.00)	3.52 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของ พนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	69 (21.56)	229 (71.56)	21 (6.56)	1 (0.31)	0 (0.00)	4.14 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตของพนักงาน ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	53 (16.56)	258 (80.62)	9 (2.81)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)

Copyright © by Chiang Mai University
A l l r i g h t s r e s e r v e d
จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย
ด้านบุคลากรในระดับมาก

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความง่าย ไม่ยุ่งยาก ของขั้นตอน การทำประกันชีวิต	51 (15.94)	182 (56.88)	86 (26.88)	1 (0.31)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอน การทำประกันชีวิต	36 (11.26)	82 (25.62)	173 (54.06)	29 (9.06)	0 (0.00)	3.39 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วของ การบริการ หลังการขาย	34 (10.62)	247 (77.19)	39 (12.19)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
ความง่ายไม่ยุ่งยากของ ขั้นตอน การเรียกร้องค่าเสียหาย	44 (13.75)	260 (81.25)	14 (4.38)	2 (0.62)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
การมีพนักงานหรือตัวแทนสอบถาม ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ก่อนเสนอรูปแบบของประกันชีวิต	75 (23.44)	228 (71.25)	16 (5.00)	1 (0.31)	0 (0.00)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย
ด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนิน
ขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความมั่นคง น่าเชื่อถือของ บมจ ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ ประกันชีวิต	74 (23.12)	94 (29.38)	149 (46.56)	3 (0.94)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
การที่มีเอกสารให้ข้อมูลครบถ้วน น่าเชื่อถือ	75 (23.44)	209 (65.31)	35 (10.94)	1 (0.31)	0 (0.00)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อย
ด้านนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 18 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อ
ประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
อายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ไม่เกิน 30 (n=73)	31 – 40 ปี (n=147)	41 – 50 ปี (n=74)	51 ปี ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลายของแบบประกันชีวิต	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
การให้ผลตอบแทนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ย เงินฝาก	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)
ความชัดเจนของเงื่อนไขกรมธรรม์	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)
ความง่ายต่อการเข้าใจของเงื่อนไขการ ประกันชีวิต	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.27 (มาก)	4.38 (มาก)
เงื่อนไขประกันชีวิตตรงตามความต้องการ	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)
แบบประกันชีวิตมีผลตอบแทนตรงตาม ความต้องการ	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)
ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิต มีความน่าเชื่อถือ	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความ
พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็น
ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัย
ย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิต มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิต มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิต มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ			
	ไม่เกิน 30 (n=73)	31 – 40 ปี (n=147)	41 – 50 ปี (n=74)	51 ปี ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความคุ้มครองที่ได้รับเหมาะสมกับค่าเบี้ยประกัน	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)
สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)
มีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.27 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้	4.55 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ			
	ไม่เกิน 30 (n=73)	31 – 40 ปี (n=147)	41 – 50 ปี (n=74)	51 ปี ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)
สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้สะดวกเนื่องจากธนาคารมีสาขาหลายแห่งในจังหวัด	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)	4.15 (มาก)
ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ตารางที่ 21 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ไม่เกิน 30 (n=73)	31 – 40 ปี (n=147)	41 – 50 ปี (n=74)	51 ปี ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)
การสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	3.05 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
การมี Call center สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)
ของชำร่วย กำนัน หรือของแถมที่ได้รับจากการทำประกัน	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)	4.23 (มาก)
เว็บไซต์ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	อายุ			
	ไม่เกิน 30 (n=73)	31 – 40 ปี (n=147)	41 – 50 ปี (n=74)	51 ปี ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลักษณะการชักชวนให้ทำประกันของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างครบถ้วน	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.38 (มาก)
สามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 (n=73)	31 – 40 ปี (n=147)	41 – 50 ปี (n=74)	51 ปี ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความง่าย ไม่ยุ่งยาก ของขั้นตอนการทำประกันชีวิต	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต	3.42 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความรวดเร็วของ การบริการหลังการขาย	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ความง่าย ไม่ยุ่งยากของ ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหาย	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)
การมีพนักงานหรือตัวแทนสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ก่อนเสนอรูปแบบของประกันชีวิต	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 (n=73)	31 – 40 ปี (n=147)	41 – 50 ปี (n=74)	51 ปี ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นคง น่าเชื่อถือของ บมจ ไทยพาณิชย์นิวออร์คไลฟ์ ประกันชีวิต	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)
การที่มีเอกสารให้ข้อมูลครบถ้วนน่าเชื่อถือ	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=87)	ปริญญาตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลายของแบบประกันชีวิต	3.20 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
การให้ผลตอบแทนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)
ความชัดเจนของเงื่อนไขกรมธรรม์	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)
ความง่ายต่อการเข้าใจของเงื่อนไขการประกันชีวิต	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
เงื่อนไขประกันชีวิตตรงตามความต้องการ	4.33 (มาก)	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)
แบบประกันชีวิตมีผลตอบแทนตรงตามความต้องการ	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)
ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวช หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

ตารางที่ 26 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านราคา	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=87)	ปริญญาตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความคุ้มครองที่ได้รับ เหมาะสม กับค่าเบี้ยประกัน	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
สามารถชำระเงินผ่าน บัตรเครดิตได้	3.40 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
มีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี	4.07 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.45 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
อัตราค่าเบี้ยประกันมีความ เหมาะสมกับผลตอบแทนที่ ได้รับ	3.93 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.33 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อ เทียบ กับบริษัทประกันภัยอื่น	3.20 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันสามารถนำไป ลดหย่อนภาษีได้	4.07 (มาก)	4.41 (มาก)	4.32 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิต และอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวช หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งในระดับมากที่สุดและระดับมากในจำนวนเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือสามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้ มีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี และค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือความคุ้มครองที่ได้รับเหมาะสมกับค่าเบี้ยประกัน อัตราค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ และอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น

ตารางที่ 27 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=87)	ปริญญาตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อ ธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	3.87 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)
สามารถหาซื้อกรมธรรม์ ประกันชีวิตได้สะดวก เนื่องจากธนาคารมีสาขาหลาย แห่งในจังหวัด	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.45 (มาก)	4.48 (มาก)	4.38 (มาก)
ความสะดวกในการชำระ ค่าเบี้ยประกัน	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวช หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี่ยประกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า (n=87)	ปริญญาตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.33 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
การสื่อสารโดยใช้การตลาด ทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	3.07 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
การมี Call center สามารถ สอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
ของชำร่วย กำนัน หรือของแถม ที่ได้รับจากการทำประกัน	3.93 (มาก)	4.41 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.29 (มาก)
เว็บไซต์ให้ข้อมูลครบถ้วนและ เป็นประโยชน์	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวช หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือเทียบเท่า (n=87)	ปริญญา ตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลักษณะการชักชวนให้ทำประกันของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	4.43 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างครบถ้วน	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)	4.24 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.48 (มาก)
สามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว	3.33 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	4.10 (มาก)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.48 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือเทียบเท่า (n=87)	ปริญญา ตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตของ พนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทน ประกัน	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ และสามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวช หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ตารางที่ 30 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือเทียบเท่า (n=87)	ปริญญาตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความง่าย ไม่ยุ่งยาก ของ ขั้นตอนการทำประกันชีวิต	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการดำเนิน ขั้นตอนการทำประกันชีวิต	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ความรวดเร็วของ การบริการ หลังการขาย	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.24 (มาก)
ความง่ายไม่ยุ่งยากของ ขั้นตอนการเรียกร้อง ค่าเสียหาย	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
การมีพนักงานหรือตัวแทน สอบถามความต้องการที่ แท้จริงของลูกค้า ก่อนเสนอ รูปแบบของประกันชีวิต	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวช หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับการศึกษาสูงสุด				
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนปลาย (n=15)	ปวช หรือ เทียบเท่า (n=32)	ปวส อนุปริญญา หรือเทียบเท่า (n=87)	ปริญญา ตรี (n=165)	สูงกว่า ปริญญา ตรี (n=21)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นคง น่าเชื่อถือของ บมจ ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ ประกันชีวิต	3.47 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)
การที่มีเอกสารให้ข้อมูล ครบถ้วนน่าเชื่อถือ	3.87 (มาก)	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.29 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก ในเรื่องการที่มีเอกสารให้ข้อมูลครบถ้วนน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่องความมั่นคง น่าเชื่อถือของ บมจ ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ ประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวช หรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปวส อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ตารางที่ 32 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความหลากหลายของแบบประกันชีวิต	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การให้ผลตอบแทนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	4.19 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)
ความชัดเจนของเงื่อนไขกรมธรรม์	4.33 (มาก)	4.11 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)
ความง่ายต่อการเข้าใจของเงื่อนไขการประกันชีวิต	4.41 (มาก)	4.12 (มาก)	4.30 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)
เงื่อนไขประกันชีวิตตรงตามความต้องการ	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แบบประกันชีวิตมี ผลตอบแทน ตรงตามความต้องการ	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)
ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัท ประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่อง ความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปัจจัยย่อยในเรื่อง ความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปัจจัยย่อยในเรื่อง ความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความคุ้มครองที่ได้รับเหมาะสมกับค่าเบี้ยประกัน	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)
สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	4.22 (มาก)	4.49 (มาก)
มีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี	4.37 (มาก)	4.42 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.35 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น	3.48 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้	4.48 (มาก)	4.45 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและ อัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)	4.15 (มาก)
สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกัน ชีวิตได้สะดวกเนื่องจากธนาคารมี สาขาหลายแห่งในจังหวัด	4.22 (มาก)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)	4.42 (มาก)	4.38 (มาก)
ความสะดวกในการชำระค่าเบี้ย ประกัน	3.41 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ตารางที่ 35 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=16)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ นั้งสื่อพิมพ์	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)
การสื่อสารโดยใช้การตลาด ทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	3.15 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
การมี Call center สามารถ สอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)
ของชำร่วย กำนันล หรือของ แถมที่ได้รับจากการทำ ประกัน	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)
เว็บไซต์ให้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นประโยชน์	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสาร โดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสาร โดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสาร โดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสาร โดยใช้การตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 36 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลักษณะการชักชวนให้ทำประกันของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.31 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.59 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างครบถ้วน	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.31 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถติดต่อพนักงาน ธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทน ประกันได้สะดวกรวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)
บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือของพนักงาน ธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทน ประกัน	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.38 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิต ของพนักงานธนาคารซึ่งเป็น ตัวแทนประกัน	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสามารถของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ และสามารถติดต่อพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถติดต่อพนักงาน ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ตารางที่ 37 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ของท่านต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความง่าย ไม่ยุ่งยาก ของขั้นตอน การทำประกันชีวิต	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
เวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอน การทำประกันชีวิต	3.41 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วของ การบริการ หลังการขาย	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)
ความง่าย ไม่ยุ่งยากของ ขั้นตอน การเรียกร้องค่าเสียหาย	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)
การมีพนักงานหรือตัวแทนสอบถาม ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ก่อนเสนอรูปแบบของประกันชีวิต	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 38 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=27)	10,001 - 20,000 บาท (n=109)	20,001 - 30,000 บาท (n=113)	30,001 - 40,000 บาท (n=45)	40,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นคง น่าเชื่อถือของ บมจ ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ ประกันชีวิต	3.96 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)
การที่มีเอกสารให้ข้อมูลครบถ้วน น่าเชื่อถือ	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there is a decorative floral or sun-like symbol. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=34) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=142) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อาชีพ อื่นๆ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของแบบประกันชีวิต	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้ผลตอบแทนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	4.32 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
ความชัดเจนของเงื่อนไขกรมธรรม์	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)
ความง่ายต่อการเข้าใจของเงื่อนไขการประกันชีวิต	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)
เงื่อนไขประกันชีวิตตรงตามความต้องการ						

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=34) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=142) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	อาชีพ อื่นๆ (n=10) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)
แบบประกันชีวิตมีผลตอบแทนตรงตามต้องการ	4.65 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
ธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือ						

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่อง ความหลากหลายของแบบประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่อง ความหลากหลายของแบบประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ประกอบอาชีพอิสระมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่อง ความหลากหลายของแบบประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยในเรื่องความหลากหลายของแบบประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=34) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=142) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อาชีพ อื่นๆ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความคุ้มครองที่ ^u ได้รับเหมาะสมกับค่าเบี้ยประกัน	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้	4.26 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	4.40 (มาก)	3.50 (มาก)
มีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี	4.53 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.37 (มาก)	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)
อัตราค่าเบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ ^u ได้รับ	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพ อื่นๆ
อัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น	(n=34) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=142) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=95) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=9) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=30) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	3.74 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้	4.59 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องมีบริการผ่อนชำระรายเดือน รายไตรมาส หรือ รายปี และ ค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ประกอบอาชีพอิสระมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องค่าเบี้ยประกันสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องอัตราค่าเบี้ยประกันถูกเมื่อเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 41 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=34) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=142) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อาชีพ อื่นๆ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการจัดจำหน่าย	4.32 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกัน	4.59 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)	4.47 (มาก)	4.30 (มาก)
สามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้สะดวกเนื่อง จากธนาคารมีสาขาหลายแห่งในจังหวัด	3.59 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถหาซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้สะดวกเนื่องจากธนาคารมีสาขาหลายแห่งในจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ประกอบอาชีพอิสระมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าเบี้ยประกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30)	อาชีพ อื่นๆ (n=10)
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
การโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือนิตยสาร ฯลฯ	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)
การสื่อสารโดยการตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมาย โทรศัพท์ อีเมล	3.21 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
การมี Call center สามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อาชีพ อื่นๆ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	(n=34) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=142) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=95) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=9) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=30) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	4.38 (มาก)	4.49 (มาก)	4.31 (มาก)	4.44 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)
ของชำร่วย กำเนิด หรือของแถมที่ได้รับจากการทำประกัน	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)
เว็บไซต์ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์						

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยการตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมายโทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยการตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมายโทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ประกอบอาชีพอิสระมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยการตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมายโทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสารโดยการตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมายโทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องการสื่อสาร โดยการตลาดทางตรงผ่านสื่อจดหมายโทรศัพท์ อีเมล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=34)	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=142)	เจ้าของ กิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30)	อาชีพ อื่นๆ (n=10)
ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน มาตรฐาน)
ลักษณะการชักชวนให้ทำประกันของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทน	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)
ความสามารถของพนักงานซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบ ประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างครบถ้วน	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสามารถของพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.10 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัท เอกชน (n=142)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30)	อาชีพ อื่นๆ (n=10)
ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้ สะดวกรวดเร็ว	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานธนาคารซึ่งเป็น ตัวแทนประกัน	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตของพนักงานธนาคารซึ่งเป็น ตัวแทนประกัน	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องสามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ประกอบอาชีพอิสระมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสามารถของพนักงานซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความสามารถของพนักงานซึ่งเป็นตัวแทนประกันในการเสนอรูปแบบประกันที่สอดคล้องกับความต้องการและสามารถติดต่อพนักงานธนาคารซึ่งเป็นตัวแทนประกันได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตาม อาชีพ

	อาชีพ						
	ข้าราชการ (n=34) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=142) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	อาชีพ อื่นๆ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ด้านกระบวนการให้บริการ							
ความง่าย ไม่ยุ่งยาก ของขั้นตอนการทำประกันชีวิต	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	
เวลาที่ใช้ในการดำเนินการดำเนินการทำประกันชีวิต	3.32 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	
ความรวดเร็วของ การบริการหลังการขาย	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)	

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการช้อปประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=34) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=142) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พ่อบ้าน หรือ แม่บ้าน (n=9) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อาชีพ อื่นๆ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)
ความง่ายไม่ยุ่งยากของ ขั้นตอนการเรียกร้อง ค่าเสียหาย	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ประกอบอาชีพอิสระมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้ในการดำเนินขั้นตอนการทำประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตผ่าน สาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=34) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=142) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	เจ้าของกิจการ ประกอบ อาชีพอิสระ (n=95) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	พ่อค้า หรือ แม่ค้า (n=9) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=30) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)	อาชีพอื่นๆ (n=10) ค่าเฉลี่ย (เบี่ยงเบน)
ความมั่นคง น่าเชื่อถือของ บมจ ไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ ประกันชีวิต	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.60 (มาก)
การที่มีเอกสาร ให้ข้อมูลครบถ้วนน่าเชื่อถือ	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ประกอบอาชีพอิสระมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก