

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ประเภทกรรมธรรม์

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า กระบวนการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพหรือความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาที่ทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการ บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ใน อำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	216	56.4
หญิง	167	43.6
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	23	6.0
25-35 ปี	133	34.7
36-45 ปี	131	34.2
46-55 ปี	60	15.7
มากกว่า 55 ปี	36	9.4
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 34.2 อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 15.7 อายุมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 9.4 และอายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 6.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	171	44.6
โสด	178	46.5
หย่า/หม้าย	34	8.9
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ เป็นโสดมากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมาสมรส ร้อยละ 44.6 และหย่า/หม้าย ร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	9	2.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	1.3
อนุปริญญา/ปวส.	10	2.6
ปริญญาตรี	291	76.0
สูงกว่าปริญญาตรี	68	17.8
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.0 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.8 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 2.6 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ร้อยละ 2.3 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	59	15.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	207	54.0
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	90	23.5
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.9
อื่นๆ	12	3.1
รวม	383	100.0

หมายเหตุ: อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป (4 คน) อาชีพอิสระ (8 คน)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อาชีพหลัก เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 54.0 รองลงมา พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 23.5 เจ้าของกิจการ/ค้าขาย ร้อยละ 15.5 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 3.9 และอื่นๆ ร้อยละ 3.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000-10,000 บาท	40	10.4
10,001-15,000 บาท	56	14.6
15,001-20,000 บาท	64	16.7
20,001-25,000 บาท	126	32.9
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	97	25.4
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 32.9 รองลงมา มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 25.4 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 16.7 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 14.6 และ 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 10.4

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำกิจกรรม
ประกันวินาศภัยกับบริษัท

ระยะเวลาที่ทำกิจกรรมประกันวินาศภัยกับบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	35	9.1
1-5 ปี	232	60.6
6-10 ปี	75	19.6
มากกว่า 10 ปี	41	10.7
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ระยะเวลาที่ทำกิจกรรมประกันวินาศภัย
บริษัทมากที่สุด คือทำมา 1-5 ปี ร้อยละ 60.6 รองลงมาทำมา 6-10 ปี ร้อยละ 19.6 ทำมามากกว่า
10 ปี ร้อยละ 10.7 และต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 9.1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนกรรมธรรม์ประกัน
วินาศภัย

จำนวนกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย	จำนวน	ร้อยละ
มี 1 บริษัท	92	24.0
มี 2 บริษัท	218	56.9
มี 3 บริษัท	54	14.1
มีมากกว่า 3 บริษัท	19	5.0
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวนกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย
คือ มี 2 บริษัท ร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ มี 1 บริษัท ร้อยละ 24.0 มี 3 บริษัท ร้อยละ 14.1 และมี
มากกว่า 3 บริษัท ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกรรมธรรม์
ประกันภัย

ประเภทของกรรมธรรม์ประกันภัย	จำนวน	ร้อยละ
ประกันภัยอัคคีภัย (สำหรับที่อยู่อาศัย, สำหรับ ธุรกิจ)	256	66.8
ประกันภัยรถยนต์ (ประเภท 1, ประเภท 3, พรบ.)	356	93.0
ประกันภัยเบ็ดเตล็ด (อุบัติเหตุส่วนบุคคล, การ เดินทาง, โจรกรรม, ป้ายโฆษณา, ความเสี่ยงภัย	254	66.3
ประกันภัยขนส่งและทางทะเล	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเภทของกรรมธรรม์ประกันภัย
คือ ประกันภัยรถยนต์ (ประเภท 1, ประเภท 3, พรบ.) ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ประกันภัยอัคคีภัย
(สำหรับที่อยู่อาศัย, สำหรับธุรกิจ) ร้อยละ 66.8 ประกันภัยเบ็ดเตล็ด (อุบัติเหตุส่วนบุคคล, การ
เดินทาง, โจรกรรม, ป้ายโฆษณา, ความเสี่ยงภัย ร้อยละ 66.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าของทุนประกัน วิทยาศาสตร์ที่ทำประกันภัย เช่น ทรัพย์สินหรือ สิ่งปลูกสร้าง หรือ วงอุบัติเหตุส่วนบุคคล

มูลค่าของทุนประกันวิทยาศาสตร์ที่ทำประกันภัย เช่น ทรัพย์สินหรือ สิ่งปลูกสร้าง หรือ วงอุบัติเหตุส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,000 บาท	16	4.2
50,000-100,000 บาท	12	3.1
100,001-200,000 บาท	70	18.3
200,001-500,000 บาท	64	16.7
มากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป	221	57.7
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีมูลค่าของทุนประกันวิทยาศาสตร์ที่ทำประกันภัย เช่น ทรัพย์สินหรือ สิ่งปลูกสร้าง หรือ วงอุบัติเหตุส่วนบุคคล คือ มากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 57.7 รองลงมา 100,001-200,000 บาท ร้อยละ 18.3 200,001-500,000 บาท ร้อยละ 16.7 50,000-100,000 บาท ร้อยละ 3.1 และน้อยกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าเบี้ยประกันภัย โดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี

ค่าเบี้ยประกันภัยโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	112	29.3
10,000-20,000 บาท	114	29.8
20,001-30,000 บาท	66	17.2
30,001-40,000 บาท	66	17.2
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	25	6.5
รวม	383	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเบี้ยประกันภัยโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี มากที่สุดคือ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 29.8 รองลงมา น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 29.3 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 17.2 และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการทำประกันภัยกับบริษัท

วัตถุประสงค์ของการทำประกันภัยกับบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน, สิ่งปลูกสร้าง, ร่างกาย และครอบครัว	342	89.3
เพื่อความมั่นใจว่าจะได้รับค่าชดเชยสินไหมจากการทำประกันวินาศภัย	182	47.5
เพื่อเป็นหลักการค้าประกันการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน	145	37.9
เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ	244	63.7
เพื่อคุ้มครองความเสี่ยงในการทำงานหรือการดำเนินกิจการ	45	11.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์ของการทำประกันภัยกับบริษัทคือ เพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน สิ่งปลูกสร้าง ร่างกาย และครอบครัว ร้อยละ 89.3 รองลงมา เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ร้อยละ 63.7 เพื่อความมั่นใจว่าจะได้รับค่าชดเชยสินไหมจากการทำประกันวินาศภัย ร้อยละ 47.5 เพื่อเป็นหลักการค้าประกันการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน ร้อยละ 37.9 เพื่อคุ้มครองความเสี่ยงในการทำงานหรือการดำเนินกิจการ ร้อยละ 11.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น	220 (57.4)	132 (34.5)	31 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	4
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	221 (57.7)	143 (37.3)	19 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	2
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	211 (55.1)	157 (41.0)	15 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	3
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	193 (50.4)	161 (42.0)	29 (7.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	5
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	226 (59.0)	142 (37.1)	15 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.50 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.53) พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การให้บริการของพนักงาน อาทิ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย, การแจ้ง เคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.49) และท่าน มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ในการทำประกัน วินาศภัย,การแจ้งเคลมประกัน วินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็น ต้น	98 (25.6)	255 (66.6)	30 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	3
บริษัทมีแนวทางในการ ให้บริการปฏิบัติตาม กฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	149 (38.9)	189 (49.3)	45 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการสามารถ บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำ ประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่ มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	97 (25.3)	247 (64.5)	39 (10.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	4
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วาง ใจในระบบการจ่ายชดเชยค่า สินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	134 (35.0)	219 (57.2)	30 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
ความไว้วางใจในการชำระค่า เบี้ยประกันวินาศภัยผ่าน พนักงานผู้ให้บริการ	181 (47.3)	161 (42.0)	41 (10.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.25 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย, การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	174 (45.4)	194 (50.7)	15 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	4
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	160 (41.8)	208 (54.3)	15 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	5
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง	159 (41.5)	204 (53.3)	20 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	6
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	235 (61.4)	135 (35.2)	13 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.58 (มากที่สุด)	1
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	192 (50.1)	172 (44.9)	19 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	2
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน	195 (50.9)	162 (42.3)	26 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.44 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	110 (28.7)	183 (47.8)	90 (23.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	112 (29.2)	227 (59.3)	44 (11.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง	95 (24.8)	238 (62.1)	50 (13.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	4
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	200 (52.2)	163 (42.6)	20 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	1
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	70 (18.3)	256 (66.8)	57 (14.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	6
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน	106 (27.7)	239 (62.4)	27 (7.0)	11 (2.9)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.17 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการให้บริการ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	197 (51.4)	174 (45.4)	12 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	190 (49.6)	186 (48.6)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	193 (50.4)	183 (47.8)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	1
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	190 (49.6)	190 (49.6)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	1
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรแกรมชั้นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆได้เป็นอย่างดี	190 (49.6)	183 (47.8)	6 (1.6)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	3
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	190 (49.6)	183 (47.8)	6 (1.6)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.48 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆ รวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรแกรมชั้นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความดีในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการให้บริการ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	106 (27.7)	273 (71.3)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	1
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	113 (29.5)	235 (61.4)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	3
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	101 (26.4)	264 (68.9)	18 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	91 (23.8)	269 (70.2)	23 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	4
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรแกรมชั้นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆได้เป็นอย่างดี	73 (19.1)	287 (74.9)	23 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	5
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	74 (19.3)	234 (61.1)	64 (16.7)	11 (2.9)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.16 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมชมรมประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกิจกรรมแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกต์อัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกิจกรรมแต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปร โมชันกิจกรรมชมรมประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย	153 (39.9)	230 (60.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	3
ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	146 (38.1)	237 (61.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	4
ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	164 (42.8)	219 (57.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	2
สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัย สิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	139 (36.3)	237 (61.9)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	6
สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	173 (45.2)	206 (53.8)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	1
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	149 (38.9)	223 (58.2)	7 (1.8)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.39 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.40) ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อมีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย	93 (24.3)	247 (64.5)	43 (11.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	3
ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	110 (28.7)	256 (66.8)	17 (4.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	1
ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	75 (19.6)	256 (66.8)	52 (13.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	4
สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่ายรวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	79 (20.6)	254 (66.3)	50 (13.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	4
สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	120 (31.3)	213 (55.6)	50 (13.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	2
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	93 (24.3)	245 (64.0)	45 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.14 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อกับที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน,การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีธรรมาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร

ด้านความมีธรรมาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	161 (42.0)	222 (58.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	4
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	203 (53.0)	180 (47.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	1
พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย	201 (52.5)	182 (47.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)	2
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	201 (52.5)	182 (47.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)	2
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	190 (49.6)	193 (50.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.50 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านความมีธรรมาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อ

ท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไข ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามด้านด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือ ความสุภาพและความเป็นมิตร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอา ใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับ บริการพบปัญหา พนักงานของ บริษัทแสดงความใส่ใจ และ กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไข ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	130 (33.9)	220 (57.4)	33 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	4
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูด ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	145 (37.9)	232 (60.6)	6 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการมีการ แสดงออกกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย	145 (37.9)	218 (56.9)	20 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	3
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	156 (40.7)	218 (56.9)	9 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	1
พนักงานเต็มใจในการ ให้บริการก่อนและหลังการทำ ประกันวินาศภัยกับบริษัท	145 (37.9)	229 (59.8)	9 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.34 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และพนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัท แสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหให้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน	175 (45.7)	208 (54.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	1
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	176 (46.0)	205 (53.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	176 (46.0)	206 (53.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	1
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	163 (42.6)	219 (57.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	3
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	160 (41.8)	214 (55.9)	9 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	4

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์ รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการ แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	171 (44.6)	189 (49.3)	23 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	4
การอธิบายสื่อสารของ พนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่ เข้าใจง่ายชัดเจน	164 (42.8)	203 (53.0)	16 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	4
พนักงานอธิบายแนะนำ ผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชัน ต่างๆของกรมธรรม์ประกัน วินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ	149 (38.9)	214 (55.9)	20 (5.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.41 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสารผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่าง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย,ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการ

ให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา การอธิบายสื่อสารของ พนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ พนักงานอธิบายแนะนำ ผลิตภัณฑ์ หรือโปรแกรมชั้นต่างๆของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการมีการ สื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริงแก่ท่าน	142 (37.1)	214 (55.9)	27 (7.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
พนักงานผู้ให้บริการสามารถ อธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึง ผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ ได้รับในการทำประกันวินาศ ภัยได้อย่างชัดเจน	118 (30.8)	237 (61.9)	28 (7.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการสามารถ อธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆใน การให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจ อย่างชัดเจน	122 (31.9)	216 (56.4)	44 (11.35)	0 (0.0)	1 (0.3)	4.20 (มาก)	4
พนักงานผู้ให้บริการสามารถ อธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ ต้องใช้ในการรับบริการของ ท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	102 (26.6)	243 (63.4)	38 (9.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	5
พนักงานสามารถอธิบายถึง ระยะเวลาในการรับบริการใน ด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออก กรมธรรม์ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับ เงินชดใช้สินไหมทดแทนใน การเคลมประกันวินาศภัย	69 (18.0)	271 (70.8)	43 (11.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	7

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์ รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการ แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	70 (18.3)	243 (63.4)	70 (18.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	8
การอธิบายสื่อสารของ พนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่ เข้าใจง่ายชัดเจน	116 (30.3)	231 (60.3)	36 (9.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	3
พนักงานอธิบายแนะนำ ผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชัน ต่างๆของกรมธรรม์ประกัน วินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ	86 (22.4)	261 (68.1)	36 (9.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.16 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสารผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.30)
รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่
ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23) การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้
ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับ
ขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานผู้ให้บริการ
สามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน
เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชันต่างๆของกรมธรรม์
ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงาน

สามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออก
กรรมกรรมประกันวินาศภัย,ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลม
ประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ บริษัทที่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่
ท่าน ได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก
ตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริษัทมีชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป	176 (46.0)	195 (50.9)	12 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	3
รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์ม เอกสารที่ใช้ของบริษัท น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการ จ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำ การทำประกันวินาศภัย	158 (41.3)	224 (58.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	4
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะ ให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้า ที่มาใช้บริการแล้ว สามารถ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทน ตามที่ได้ตกลงกันได้	179 (46.7)	203 (53.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	2
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกาย ได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	197 (51.4)	174 (45.4)	12 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						4.45 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.43) และรูปแบบกิจกรรมรูปแบบฟอรัมเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริษัทมีชื่อเสียงและ ภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป	128 (33.4)	224 (58.5)	31 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	3
รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์ม เอกสารที่ใช้ของบริษัท น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการ จ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำ การทำประกันวินาศภัย	124 (32.4)	235 (61.4)	24 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)	2
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะ ให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้า ที่มาใช้บริการแล้ว สามารถ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทน ตามที่ได้ตกลงกันไว้	134 (35.0)	226 (59.0)	23 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	1
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกาย ได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท	141 (36.8)	196 (51.2)	46 (12.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.26 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	179 (46.7)	197 (51.4)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	1
บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	165 (43.1)	214 (55.9)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	2
ผู้สัความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	151 (39.4)	217 (56.7)	15 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.41 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่อง เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.42) และรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการ ทำงานนอกสถานที่ เช่น เคมมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอก สถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	140 (36.6)	213 (55.6)	30 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	1
บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	118 (30.8)	241 (62.9)	24 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	2
ผู้สัักปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	118 (30.8)	216 (56.4)	49 (12.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.24 (มาก)	

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา บริษัท มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็น อย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการทำยัง นอกสถานที่ เช่น เคมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	150 (39.2)	215 (56.1)	18 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	2
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	136 (35.5)	232 (60.6)	15 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32 (มาก)	3
พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้	136 (35.5)	233 (60.8)	14 (3.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32 (มาก)	3
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ็งเคลมประกันภัย , การรับค่าสินไหมทดแทน	140 (36.6)	240 (62.7)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						4.33 (มาก)	

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ็งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) และพนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด พนักงานสามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	153 (39.9)	206 (53.8)	24 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	1
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	117 (30.5)	217 (56.7)	49 (12.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	2
พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้	74 (19.3)	278 (72.6)	31 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	3
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย, แจ้งเคลมประกันภัย, การรับค่าสินไหมทดแทน	60 (15.7)	291 (76.0)	32 (8.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.17 (มาก)	

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัยแจ้งคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งแรงปลอดภัย	162 (42.3)	210 (54.8)	11 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	3
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	176 (46.0)	199 (52.0)	8 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	1
บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ	165 (43.1)	214 (55.9)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	2
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	148 (38.6)	230 (60.1)	5 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	5
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	159 (41.5)	212 (55.4)	12 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	4
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	162 (42.3)	206 (53.8)	4 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.39 (มาก)	

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน , แข็งแรงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.39) การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.38) เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แฉงเคลมประกันภัย	101 (26.4)	275 (71.8)	7 (1.8)	0 (0.0)	11 (2.9)	4.25 (มาก)	2
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	86 (22.5)	282 (73.6)	12 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	3
บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของ บริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ	118 (30.8)	253 (66.1)	12 (3.1)	0 (0.0)	3 (0.8)	4.28 (มาก)	1
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	86 (22.5)	240 (62.7)	57 (14.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	5
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	44 (11.5)	268 (70.0)	71 (18.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	6
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	95 (24.8)	232 (60.6)	56 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.13 (มาก)	

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของ บริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แฉงเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.25) บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.18)

อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10) เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงสรุป ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.50	มากที่สุด	1	4.25	มาก	3
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	มาก	5	4.17	มาก	5
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.48	มาก	3	4.16	มาก	7
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	4.39	มาก	9	4.14	มาก	9
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	4.50	มากที่สุด	1	4.34	มาก	1
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.41	มาก	6	4.16	มาก	7
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.45	มาก	4	4.26	มาก	2
ด้านความปลอดภัย	4.41	มาก	6	4.24	มาก	4
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.33	มาก	10	4.17	มาก	5
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.39	มาก	6	4.13	มาก	10

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าถึงลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด พบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับเดียวกันในระดับมากในด้าน ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ต่างระดับกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับมากที่สุด แต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามเพศ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเช็ถือ เป็นต้น	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.49 (มาก)
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	4.42 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และบริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามเพศ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเชือถือ เป็นต้น	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	4.31 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	4.32 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.42 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง	4.42 (มาก)	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	4.63 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน	4.49 (มาก)	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.48 (มาก)	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.48) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.26 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	4.52 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.47 (มาก)
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.23) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) และพนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้ แม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆ รวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	4.50 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	4.48 (มาก)	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	4.47 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรโมชันกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.47) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิคัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรโมชั่นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ พนักงานผู้ให้บริการ

มีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิภคอัตราค่าเบี่ยงประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความ พึ่งพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของ กรรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิภคอัตราค่าเบี่ยงประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลม ประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.40 (มาก)
ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)
ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.42 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)
ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	4.43 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.38) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการถึงลูกค้า	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)
ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามเพศ

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและ ความเป็นมิตร	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับ บริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และ กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	4.51 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำ ประกันวินาศภัยกับบริษัท	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.50) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ ด้านความมี

อัยยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมีอัยยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามเพศ

ด้านความมีอัยยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและ ความเป็นมิตร	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหามาได้อย่างรวดเร็ว	4.31 (มาก)	4.18 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.36 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านความมีอัยยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานผู้

ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลัง การทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และพนักงานเต็มใจในการ ให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.31)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดเชยสินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชั่นต่างๆ ของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดเชยสินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชั่นต่างๆของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความ พึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.42 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)
รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัท น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำ การทำประกันวินาศภัย	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มา ใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การ จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.44) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ บริษัทมีชื่อเสียง

และภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.44) และ รูปแบบกรรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ,ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)
รูปแบบกรรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน,ใบคำการทำประกันวินาศภัย	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.29) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ รูปแบบกรรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

, ใบบำการท่าประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ รูปแบบกรรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน , ใบบำการท่าประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความปลอดภัย จำแนกตามเพศ

ด้านความปลอดภัย	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)	4.45 (มาก)
บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)
ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) และทำนุรักษาสีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาบริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.40) และทำนุรักษาสีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามเพศ

ด้านความปลอดภัย	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)
บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)
ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.25) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29, 4.28) รองลงมาคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.23) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.19, 4.17)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	4.36 (มาก)	4.26 (มาก)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น

เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ็งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย, แจ็งเคลมประกันภัย, การรับค่าสินไหมทดแทน	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศ หญิงมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวังจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อ ทำประกัน,แจ้งเคลมประกันภัย	4.41 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)
บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำ ได้ และน่าเชื่อถือ	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ใน ส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)	4.38 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความ พร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.41) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และ ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน,แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน ,แจ้งเคลมประกันภัย และ

บริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน ,แจ้งเคลม ประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอ์นเจอร์ในส่วน บริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	(n=216)	(n=167)	(N=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน,แจ้งเคลมประกันภัย	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอ์นเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมี สัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แจ็งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศ หญิงมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน ,แจ็งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 54 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ			
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
	(n=216)	(n=167)	(n=216)	(n=167)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.48 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านความสามารถในการ ให้บริการ	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือ ความสุขภาพและความเป็น มิตร	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)
ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา ด้านความมี

อรรถาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.50) และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ด้านความน่าเชื่อถือ(ค่าเฉลี่ย 4.29)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังในทุกด้าน

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย, การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ ได้ถูกต้องและนำเสนอเชื่อถือ เป็นต้น	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.49 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.49 (มาก)
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	4.58 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	4.55 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.43 (มาก)
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.52 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 55 พบว่า ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.57) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.46) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.49) และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเช็คถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเช็คถือ เป็นต้น และความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ พนักงานผู้

ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มี
ข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
ข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.46)
และพนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือ
แทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการของพนักงาน อาทิ เช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย, การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเช็ถือ เป็นต้น	4.38 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	4.45 (มาก)	4.21 (มาก)	4.02 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	4.40 (มาก)	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)	4.37 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.14 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.24) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.06) และท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ บริษัทที่มีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.23)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.47 (มาก)	4.39 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.43 (มาก)	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	4.68 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	4.53 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.36 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.45 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.50 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.50) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.35) และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	3.78 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	3.97 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	4.60 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	3.99 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 58 พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.18) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.99) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.21) และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) และพนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการ ให้บริการ	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	4.59 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	4.58 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.49 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทนตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	4.58 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.45 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรแกรมชั้นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆได้เป็นอย่างดี	4.60 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.41 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	4.58 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.57 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.51) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.46) และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรแกรมชั้นกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย ประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิคัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.59) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึง ความคุ้มครองของกรรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิคัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่อง โปรแกรมชั้นกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึง ความคุ้มครองของกรรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิคัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่อง โพรโมชันกิจกรรมสัมพันธ์กับวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมสัมพันธ์กับชนิดต่างๆ รวมถึงความคุ้มครองของกิจกรรมแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานมีความดีในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกิจกรรมแต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี และ พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่อง โพรโมชันกิจกรรมสัมพันธ์กับวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับ กรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึง ความคุ้มครองของกรรมธรรม์แต่ละ ประเภทได้เป็นอย่างดี	4.48 (มาก)	4.27 (มาก)	4.06 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะใน การคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	4.44 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ย ประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	4.43 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการ บริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจน การเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	4.43 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่อง โปรโมชั่นกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย ประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.35 (มาก)	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยม ลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่าง เหมาะสม	4.13 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.37 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 6 0 พบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.37) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.01) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.19) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัย ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัย ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)	4.30 (มาก)	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)
ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.45 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)
ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.48 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)
ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.20 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	4.58 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	4.55 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.45 (มาก)	4.34 (มาก)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.49 (มาก)	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 61 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.49) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.34) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.27) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.47) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.55) และ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย , การเคลมประกัน , การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น และท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

และสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย และท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)
ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.03 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)
ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	4.28 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย การเคลมประกัน การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	4.43 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	4.33 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.08) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.95) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.23) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และการเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความมีธรรมาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความมีธรรมาศัยไมตรี หรือความสุขภาพและความเป็นมิตร	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความ เอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่ รับบริการพบปัญหา พนักงาน ของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วย แก้ไขปัญหาให้ได้อย่าง รวดเร็ว	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูด ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	4.65 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีการ แสดงออกกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย	4.61 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร	4.65 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานเต็มใจในการ ให้บริการก่อนและหลังการ ทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	4.63 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 63 พบว่าด้านความมีธรรมาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-

10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.62) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.53) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.53) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ และพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมมารยาทสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมมารยาทสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมมารยาทสุภาพเรียบร้อย และพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมมารยาทสุภาพเรียบร้อย และพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป ความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมมารยาทสุภาพเรียบร้อย และพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุขภาพและความเป็นมิตร	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความ เอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่าน ที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดง ความใส่ใจ และ กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไข ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	4.53 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการใช้ คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ไพเราะ	4.60 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.09 (มาก)	4.42 (มาก)	4.38 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีการ แสดงออกกิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย	4.58 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.03 (มาก)	4.40 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้ม แย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.63 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.13 (มาก)	4.46 (มาก)	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานเต็มใจในการ ให้บริการก่อนและหลังการ ทำประกันวินาศภัยกับ บริษัท	4.58 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.11 (มาก)	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.58 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.07 (มาก)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 64 พบว่าด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความพึงพอใจและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.58) ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.35) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.07) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และพนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวัง ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน	4.58 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)	4.49 (มาก)	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.47 (มาก)	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.47 (มาก)	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	4.45 (มาก)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดเชยสินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	4.55 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)

ตารางที่ 65 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	4.53 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)
การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชันต่างๆของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.52 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 65 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) ส่วนผู้ที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.44) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ,ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน และการอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ,ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดเชยสินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน	4.48 (มาก)	4.27 (มาก)	4.02 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	3.92 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดเชยสินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	4.23 (มาก)	3.98 (มาก)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					รวม
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่าน ได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	4.08 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชันต่างๆ ของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.22) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และการอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาการอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน

(ค่าเฉลี่ย 4.23) และ การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน
(ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)	4.43 (มาก)
รูปแบบกิจกรรม แบบฟอร์ม เอกสารที่ใช้ของบริษัท น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการ จ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำ การทำประกันวินาศภัย	4.51 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.26 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะ ให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้า ที่มาใช้บริการแล้ว สามารถ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทน ตามที่ได้ตกลงกันได้	4.53 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.49 (มาก)	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกาย ได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	4.60 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)	4.48 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)

จากตารางที่ 67 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.54) และรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.46) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และรูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.59) บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.57) และเมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.31) และบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.48) และรูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้

บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความพึงพอใจจำแนกตามมีรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)
รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย	4.45 (มาก)	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้	4.45 (มาก)	4.32 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	4.50 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.46 (มาก)	4.32 (มาก)	4.01 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.46) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.01) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.34) และเมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) และรูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำกรทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความปลอดภัย	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.65 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	4.63 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.14 (มาก)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)
ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัทหรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	4.58 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.11 (มาก)	4.40 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.62 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.62) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.49) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.16) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.44) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมปประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ ,เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมปประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่,เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความปลอดภัย	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.48 (มาก)	4.32 (มาก)	4.02 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)
บริษัทที่มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	4.46 (มาก)	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	4.42 (มาก)	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.45 (มาก)	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 70 พบว่าด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.45) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.24) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

(ค่าเฉลี่ย 4.33) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปที่ให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมลประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่,เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปที่ให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมลประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่,เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวัง ด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการ จำชื่อของลูกค้า	4.53 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการ ทำประกันวินาศภัยอย่าง ละเอียดในอดีตของลูกค้า กลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ ผิดพลาด	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถจำ รายละเอียดหรือประเภท กรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกัน วินาศภัยของบริษัทแต่ละ ประเภทได้	4.50 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐาน เอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้า ต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการ ทำประกันภัย ,แจ้งเคลม ประกันภัย ,การรับค่าสินไหม ทดแทน	4.55 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.52 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 71 พบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53) และพนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้ อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด และพนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน(ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ และบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้

อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด และพนักงานสามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำ
ประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการ
รับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่า
สินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจําชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย
4.32) และพนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมา
ใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	4.53 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.06 (มาก)	4.47 (มาก)	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	4.35 (มาก)	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย, แจ้งเคลมประกันภัย, การรับค่าสินไหมทดแทน	4.23 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.36 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 72 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.36) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.09) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.98) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.26) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.17)

โดยพบว่าทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53, 4.23, 4.06, 4.47, 4.33) รองลงมาพนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.11, 3.97, 4.24, 4.21) และพนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.04, 3.94, 4.18, 4.09)

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวังจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งแรงปลอดภัย	4.55 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.25 (มาก)	4.44 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	4.65 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)
บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ	4.63 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.14 (มาก)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	4.53 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	4.53 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.25 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)	4.38 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	4.50 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.17 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.56 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 73 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.56) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000

บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.21) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.44) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา บริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งแรงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.46) และการตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งแรงปลอดภัย และการตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา บริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา บริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งแรงปลอดภัย และการตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน					
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	รวม
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อ ทำประกัน, แข็งแรงปลอดภัย	4.43 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	4.38 (มาก)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.31 (มาก)	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของ บริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ	4.53 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)	4.39 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	4.25 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เพอร์เนเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	4.08 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.31 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 74 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ดังนี้ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.31) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000

บาท (ค่าเฉลี่ย 4.93) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.25) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน , แข็งแรงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) และบริษัทให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งแรงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.14) และอุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน , แข็งแรงปลอดภัย และบริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา บริษัทให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทที่มีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.25) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน , แข็งแรงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.36, 4.22) และ บริษัทให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.14)

ตารางที่ 75 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน									
	รายได้					รายได้				
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.52 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.50 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	3.99 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.37 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	4.49 (มาก)	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.07 (มาก)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.52 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)	4.32 (มาก)	4.01 (มาก)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)

ตารางที่ 75 (ต่อ) แสดงสรุป ค่าเฉลี่ยระดับคาดหวังและระดับความพึงพอใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน									
	รายได้					รายได้				
	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป
	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)	(n=40)	(n=56)	(n=64)	(n=126)	(n=97)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความปลอดภัย	4.62 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)
ด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	4.52 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.56 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.31 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร และ ด้านความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ

ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ(ค่าเฉลี่ย 4.57)รองลงมาคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.53) และด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32)รองลงมาคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด พบว่าทุกรายได้ต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังในทุกด้าน

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาทำการทรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามระยะเวลาทำการทรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำการทรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย, การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.48 (มาก)	4.45 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 76 พบว่า ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.45) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและนำเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัย ผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูล เกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.59)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำแนกตามระยะเวลาทำการทรมณ์ประกันวินาศภัย

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำการทรมณ์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)
ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)	4.46 (มาก)	4.27 (มาก)
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.43 (มาก)	4.44 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 77 พบว่า ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ทำการทรมณ์ประกันวินาศภัย กับบริษัทที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.24) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวัง ด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา ให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรง ความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่าน ได้แม่นยำถูกต้อง	4.46 (มาก)	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.49 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับ ท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการ พิจารณาค่าสินไหม	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)	4.45 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามา ใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลา เดียวกัน	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)	4.47 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)

จากตารางที่ 80 พบว่า ด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมากที่สุดคือ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับควา มพึงพอใจ ด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=232) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=75) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=41) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=383) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหา ให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการ ให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัย แก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	4.46 (มาก)	4.42 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่าง ต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความ คืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณี ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็น จำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 79 พบว่า ด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) ระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิคัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	4.54 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.45 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรโมชันกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.48 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)

จากตารางที่ 80 พบว่า ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ ระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.57) ส่วนผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ ระยะเวลา 6.-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณ พิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความรู้ในเรื่อง โพร โมชั่นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความดีในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) และพนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่อง โพร โมชั่นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ พนักงาน

มีทักษะความรู้ในเรื่องโปรแกรมชั้นกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความดีในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความสามารถในการให้บริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิสัยอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรแกรมชั้นกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความดีในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 81 พบว่า ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
ดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมากกว่า 10 ปี
(ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียด
เกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา พนักงานผู้
ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้
เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆ
รวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการ
บริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความ
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย
ชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็น
อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ย
ประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้าน
สินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์
ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้
ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้
เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับ
การเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะ
ในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี
มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์
ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย
4.32) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกัน
วินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจน

การเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่อง โพรโมชันกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตาม ระยะเวลาทำ กรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่าง สะดวกสบาย	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)	4.40 (มาก)
ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับ บริการที่สำนักงาน	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)	4.38 (มาก)
ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับ บริการที่สำนักงาน	4.43 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)
ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงาน นอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไป สํารวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย , การเคลม ประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการ ให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็น ช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทาง หนึ่ง	4.46 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 82 พบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัยมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.45) 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย , การเคลมประกัน ,การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกิจกรรมประกัน วินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อ การติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่าง สะดวกสบาย	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)
ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มีรับบริการ ที่สำนักงาน	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)
ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มีรับบริการ ที่สำนักงาน	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)
ท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอก สถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัย สิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การ นำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)
ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการ ในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการ ติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 83 พบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ ทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1
ปี (ค่าเฉลี่ย 4.19) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) และระยะเวลา
มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามระยะเวลาทำการมรรมภ์ประกันวินาศภัย

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำการมรรมภ์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ อย่างรวดเร็ว	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.49 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	4.57 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.57 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.57 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 84 พบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ทำการมรรมภ์ประกันวินาศภัย มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.55) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.50) ระยะเวลา มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.57) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความ คาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำการมรรมภ์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ

ไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามระยะเวลาทำการช้อปปิ้งประกันวินาศภัย

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำการช้อปปิ้งประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.28 (มาก)	4.49 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.37 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	4.46 (มาก)	4.35 (มาก)	4.24 (มาก)	4.49 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.40 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)

จากตารางที่ 85 พบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ทำการช้อปปิ้งประกันวินาศภัยกับบริษัท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.25) และระยะเวลา มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.43) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำการช้อปปิ้งประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย

4.40) และพนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหให้ได้อย่างรวดเร็ว พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตาม ระยะเวลาทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	4.43 (มาก)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ,ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	4.51 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	4.51 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.51 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชันต่างๆของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 86 พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาที่ทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) และระยะเวลา มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย ,ระยะเวลา รอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย บริษัทมีการ ประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการ ทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการ ให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถ อธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรมันชั้นต่างๆของกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัยแต่ละ ประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าสนใจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความ คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริงแก่ท่าน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความ คุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบาย ลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้ อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับ บริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย ,ระยะเวลา รอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรมเนียมประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้ เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้

ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้ เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=232) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=75) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=41) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=383) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)	4.12 (มาก)	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.39 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดเชยสินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ ไปสเตอร์ โฆษณา	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	3.85 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชันต่างๆของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และ น่าสนใจ	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 87 พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำกิจกรรมประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.21) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.18) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.03) และระยะเวลา มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องและเป็นเรื่องจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องและเป็นเรื่องจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องและเป็นเรื่องจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องและเป็นเรื่องจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ระยะเวลาทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.49 (มาก)	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
รูปแบบกิจกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้	4.49 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	4.57 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.45 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.49 (มาก)	4.45 (มาก)

จากตารางที่ 88 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือระยะเวลาต่ำกว่า
1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) และระยะเวลา
มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มี
ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ

UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา บริษัทที่มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป รูปแบบกรรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และบริษัทที่มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และบริษัทที่มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รูปแบบกรรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน , ใบคำการทำประกันวินาศภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา บริษัทที่มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ รูปแบบกรรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม ระยะเวลาทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)
รูปแบบกิจกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.39 (มาก)	4.26 (มาก)
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันได้	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตารางที่ 89 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1
ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) และระยะเวลา
มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ
UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ

โดยทั่วไป รูปแบบกรรมวิธี แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมวิธีประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา รูปแบบกรรมวิธี แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน , ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมวิธีประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมวิธีประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา รูปแบบกรรมวิธี แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน , ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.39) และบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง ด้านความปลอดภัย จำแนกตาม ระยะเวลาทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย

ด้านความปลอดภัย	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษา ความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.35 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัย ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของ ลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้า จริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.42 (มาก)
ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่ สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อ พนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยัง นอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศ ภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกัน วินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไป สำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอก สถานที่ เป็นต้น	4.46 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)	4.32 (มาก)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 90 พบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำ
กิจกรรมประกันวินาศภัย มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1
ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.43) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.32) และระยะเวลา
มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มี
ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้า

ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.45) และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.33) และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.37) และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาทำ
กรรมกรรมประกันวินาศภัย

ด้านความปลอดภัย	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกรรมกรรมประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษา ความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)	4.44 (มาก)	4.29 (มาก)
บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัย ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของ ลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้า จริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่ สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงาน เดินทางไปให้บริการท่านยังนอก สถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอก สถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัย นอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 91 พบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำ
กรรมกรรมประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1
ปี (ค่าเฉลี่ย 4.30) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และระยะเวลา
มากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้า
ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูล

ส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริง บริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.26) และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.24) และท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความ คาดหวัง ด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตาม ระยะเวลาทำการทรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำการทรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้ อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภท ทรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัท แต่ละประเภทได้	4.40 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 92 พบว่า ด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ ทำการทรมธรรม์ประกันวินาศภัย มีความ คาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.36) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.28) และระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำการทรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้ อย่าง รวดเร็วไม่ผิดพลาด พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภททรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศ

ภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ็งเคลมประกันภัย , การรับค่าสินไหมทดแทน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ็งเคลมประกันภัย , การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ็งเคลมประกันภัย , การรับค่าสินไหมทดแทน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ็งเคลมประกันภัย , การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)
พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ็งเคลมประกันภัย , การรับค่าสินไหมทดแทน	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 93 พบว่า ด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.18) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของ

ลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพนักงานสามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจําชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ พนักงานสามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจําชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานสามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจําชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานสามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวังจำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แจ็งเคลมประกันภัย	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)	4.33 (มาก)	4.44 (มาก)	4.44 (มาก)
บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัดสามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.42 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัยเพอร์เนเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)	4.38 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 94 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.42) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.42) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33) และระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และ

นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และ นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน , แจ็งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แจ็งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) และบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และนำเชื่อถือ การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกิจกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 95 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระยะเวลาทำกรรมกรรมประกันวินาศภัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำกรรมกรรมประกันวินาศภัย				
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=383)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งแรงคลุมประกันภัย	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)
บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัดสามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ	4.34 (มาก)	4.31 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)
การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัยเฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 95 พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำกรรมกรรมประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.17) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรมกรรมประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการ

มาติดต่อทำประกัน, แข็งเคลมประกันภัย อุปรกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งเคลมประกันภัย บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และเครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แข็งเคลมประกันภัย บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา อุปรกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 96 แสดงสรุป ค่าเฉลี่ยและระดับควา มคาดหวังและระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม ระยะเวลาทำการมธรรม์ประกันวินาศภัย

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาทำการมธรรม์ประกันวินาศภัย							
	ระดับความคาดหวัง				ระดับความพึงพอใจ			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)	(n=35)	(n=232)	(n=75)	(n=41)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.48 (มาก)	4.45 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.37 (มาก)
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)
ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.48 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)
ด้านการตั้งลูกค้า	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.43 (มาก)
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	4.27 (มาก)
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.49 (มาก)	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.34 (มาก)
ด้านความปลอดภัย	4.48 (มาก)	4.43 (มาก)	4.32 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 96 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรรรมรรมั้ประกันวินาศกััย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถยาศััยไมตรีหรือความสุภภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.54) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรรมรรมั้ประกันวินาศกััยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถยาศััยไมตรีหรือความสุภภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และ ด้านความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรรรมรรมั้ประกันวินาศกััย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความมีอรรถยาศััยไมตรีหรือความสุภภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรรมรรมั้ประกันวินาศกััย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความมีอรรถยาศััยไมตรีหรือความสุภภาพและความเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรรรมรรมั้ประกันวินาศกััย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถยาศััยไมตรีหรือความสุภภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40, 4.34) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.27) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30, 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรรรมรรมั้ประกันวินาศกััย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถยาศััยไมตรีหรือความสุภภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25)รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรรรมรรมั้ประกันวินาศกััย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอรรถยาศััยไมตรีหรือความสุภภาพและความเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43)รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด พบว่าทุกระยะเวลาที่ทำกิจกรรมสัมพันธ์กับบริษัท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังในทุกด้าน

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบริษัทกรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 97 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ปัญหาด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ เป็นต้น	48	12.5
บริษัท ไม่มีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	17	4.4
พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง มีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง	8	2.1
ระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท ไม่น่าเชื่อมั่นและไม่ไว้วางใจ	3	0.8
การชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการไม่น่าไว้วางใจ	7	1.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383ราย

จากตารางที่ 97 พบว่า ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ เป็นต้น ร้อยละ 12.5 รองลงมาคือ บริษัทไม่มีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ร้อยละ 4.4 และ พนักงานผู้

ให้บริการไม่สามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง มีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง ร้อยละ 2.1

ตารางที่ 98 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ปัญหาด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการขาดความรวดเร็ว	5	1.3
พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการตรงความต้องการ	4	1.0
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยได้อย่างไม่แม่นยำและไม่ถูกต้อง	23	6.0
พนักงานไม่มีความเต็มใจในการบริการ	4	1.0
พนักงานไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น ไม่รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	19	5.0
พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ	4	1.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 98 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยได้อย่างไม่แม่นยำและไม่ถูกต้อง ร้อยละ 6.0 รองลงมาคือพนักงานไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น ไม่รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม ร้อยละ 5.0 และ พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการขาดความรวดเร็ว ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 99 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความสามารถในการให้บริการ

ปัญหาด้านความสามารถในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงไม่สามารถอธิบายถึงความคุ้มครองของกรรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี	9	2.3
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี	10	2.6
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	2	0.5
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทนตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	2	0.5
พนักงานไม่มีความรู้ในเรื่องโปรโมชันกรรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	2	0.5
พนักงานไม่มีความถนัดในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	348	90.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 99 พบว่าด้าน ความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาหนักที่สุดคือ พนักงานไม่มีความถนัดในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม ร้อยละ 90.9 รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 2.6 และ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงไม่สามารถอธิบายถึงความคุ้มครองของกรรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 100 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านการเข้าถึงลูกค้า

ปัญหาด้านการเข้าถึงลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ ไม่มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย	8	2.1
ไม่ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	0	0.0
ไม่ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	35	9.1
ไม่สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย การให้บริการล่าช้า เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น	10	2.6
การติดต่อพนักงานผู้ให้บริการยาก และรอนาน	2	0.5
เว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆ ติดต่อยาก หรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง	6	1.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 100 พบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือไม่ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน ร้อยละ 9.1 รองลงมา ไม่สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย การให้บริการล่าช้า เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน, การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น ร้อยละ 2.6 และสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ ไม่มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย ร้อยละ 2.1

ตารางที่ 101 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร

ปัญหาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความเอาใจใส่ เช่น เมื่อมารับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความไม่ใส่ใจ และไม่กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	5	1.3
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพ	8	2.1
พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทไม่สุภาพเรียบร้อย	4	1.0
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี และไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่เป็นมิตร	4	1.0
พนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	2	0.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 101 พบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพ ร้อยละ 2.1 รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความเอาใจใส่ เช่น เมื่อมารับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความไม่ใส่ใจ และไม่กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 1.3 และ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทไม่สุภาพเรียบร้อย และ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี และไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่เป็นมิตร เท่ากัน ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 102 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีการสื่อสาร และให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและไม่เป็นจริงแก่ท่าน	10	2.6
พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน	4	1.0
พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน	8	2.1
พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	3	0.8
พนักงานไม่สามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย, ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย	6	1.6
บริษัทไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา	26	6.8
การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจยากและไม่ชัดเจน	6	1.6
พนักงานอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือ โปรโมชันต่างๆของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง และไม่น่าสนใจ	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 102 พบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือบริษัทไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา ร้อยละ 6.8 รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีการสื่อสาร และให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและไม่เป็นจริงแก่ท่าน ร้อยละ 2.6 และ พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน ร้อยละ 2.1

ตารางที่ 103 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ

ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ไม่ดีไม่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4	1.0
รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทไม่น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย	5	1.3
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ไม่สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้	11	2.9
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายไม่เหมาะสม อาทิ UNIFORM ของบริษัท	3	0.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 103 พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือเมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ไม่สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ ร้อยละ 2.9 รองลงมา รูปแบบกรรมกรรม แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทไม่น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย ร้อยละ 1.3 และ บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ไม่ดีไม่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 104 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความปลอดภัย

ปัญหาด้านความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4	1.0
บริษัทไม่มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	11	2.9
ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	12	3.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 104 พบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เดินทางไปสำรวจทรัพย์สินที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น ร้อยละ 3.1 รองลงมาคือ บริษัทไม่มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเนื่องเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล ร้อยละ 2.9 และพนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 105 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน ไม่มีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	6	1.6
พนักงานไม่สามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด	4	1.0
พนักงานไม่สามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้	9	2.3
บริษัท ไม่สามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน	11	2.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 105 พบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ บริษัท ไม่สามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้ อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 2.9 รองลงมา พนักงานไม่สามารถจํารายละเอียดหรือประเภทกรรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ ร้อยละ 2.3 และ พนักงาน ไม่มีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 106 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัญหาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ปัญหาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ที่ตั้งของบริษัทไม่สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน,แจ้งเคลมประกันภัย	9	2.3
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ล่าสมัย	10	2.6
สัญญาลักษณะโลโก้ของบริษัทมองเห็นไม่เด่นชัด และไม่สามารถจดจำได้ และไม่น่าเชื่อถือ	8	2.1
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการไม่มีความทันสมัยและไม่สวยงาม	2	0.5
การตกแต่งภายในสำนักงานไม่มีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งไม่สวยงาม	23	6.0
อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาพที่ไม่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา	2	0.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 383 ราย

จากตารางที่ 106 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การตกแต่งภายในสำนักงานไม่มีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งไม่สวยงาม ร้อยละ 6.0 รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ล่าสมัย ร้อยละ 2.6 และ สัญญาลักษณะโลโก้ของบริษัทมองเห็นไม่เด่นชัด และไม่สามารถจดจำได้ และไม่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 2.1

ข้อเสนอแนะ

- สถานที่ตั้งของบริษัท ไม่มีที่จอดรถ ทำให้ลูกค้าไม่ยอมเข้ามาในบริษัท (3 คน)
- สถานที่ตั้งของบริษัท ที่จอดรถไม่เพียงพอ (10 คน)
- บริษัทจะมีบริการด้านอื่น เช่น สายด่วนประกันภัย 1991 เป็นต้น เพื่อความรวดเร็ว และเป็นสากล (1 คน)
- ควรมีสายด่วนของบริษัท, ที่จดจำได้ง่าย เช่น 1111 (12 คน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved