บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าประกันชีวิตต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลความคาดหวังก่อนการรับบริการ ข้อมูลความพึงพอใจขณะรับบริการ ข้อมูลความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพครอบครัว อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำประกัน

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าประกันชีวิตก่อนการรับบริการ ข้อมูลความพึงพอใจขณะรับบริการ และ ข้อมูลความพึงพอใจหลังการรับบริการ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังของลูกค้าประกันชีวิตก่อนรับบริการ ความพึงพอใจขณะรับบริการ และความพึงพอใจหลังรับบริการ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาทำประกันชีวิต และ บริษัทที่เลือกทำประกันชีวิต

4.4 ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของลูกค้าประกันชีวิตในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล ทั้งก่อนรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	56	40.6
หญิง	82	59.4
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.4 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	52	37.7
โสด	79	57.2
อื่นๆ ได้แก่หย่า, หม้าย	7	5.1
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมา สมรส คิดเป็นร้อยละ 37.7 อื่นๆ ได้แก่ หย่า, หม้าย คิดเป็น ร้อยละ 5.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.2
อายุ 20 – 30 ปี	71	51.4
อายุ 31 – 40 ปี	48	34.8
อายุ 41 – 50 ปี	16	11.6
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 – 4 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 อายุระหว่าง 41 –50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	31.2
ปริญญาตรี	76	55.1
สูงกว่าปริญญาตรี	19	13.8
รวม	**138**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา คือจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.2 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	14.5
นักเรียน/นักศึกษา	5	3.6
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	8	5.8
รับจ้าง	105	76.1
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 76.1 รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.5 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 5.8 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.6

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	75	54.35
สูงกว่า 10,000 บาท	63	45.65
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.35 รายได้สูงกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	33	23.9
1 ปี – 5 ปี	68	49.3
มากกว่า 5 ปี	37	26.8
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำประกัน

บริษัทประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทของไทย	42	30.4
บริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ	46	33.3
บริษัทต่างประเทศ	50	36.2
รวม	**138**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำประกันชีวิตบริษัทต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาบริษัทร่วมทุนไทยและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 33.3 และบริษัทของไทย คิดเป็นร้อยละ 30.4

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าประกันชีวิตก่อนการรับบริการ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของความคาดหวังที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการรับบริการการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ความคาดหวังก่อนการรับบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	50 (36.2)	60 (43.5)	28 (20.3)	-	-	4.16	มาก
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	46 (33.3)	46 (33.3)	46 (33.3)	-	-	4.00	มาก
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	34 (24.6)	45 (32.6)	47 (34.1)	11 (8.0)	1 (.7)	3.72	มาก
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	31 (22.5)	52 (37.7)	44 (31.9)	11 (8.0)	-	3.75	มาก
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	35 (25.4)	34 (24.6)	62 (44.9)	4 (2.9)	3 (2.2)	3.68	มาก
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	37 (26.8)	41 (29.7)	50 (36.2)	6 (4.3)	4 (2.9)	3.73	มาก
รวม						**3.84**	**มาก**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน และบริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ตารางที่ 10 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ	ความพึงพอใจขณะรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย	39 (28.3)	28 (20.3)	54 (39.1)	16 (11.6)	1 (.7)	3.64	มาก
มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	22 (15.9)	39 (28.3)	47 (34.1)	29 (21.0)	1 (.7)	3.38	ปานกลาง
แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน	26 (18.8)	43 (31.2)	67 (48.6)	2 (1.4)	-	3.67	มาก
แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป	29 (21.0)	41 (29.7)	66 (47.8)	2 (1.4)	-	3.70	มาก
บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี	34 (24.6)	52 (37.7)	46 (33.3)	6 (4.3)	-	3.83	มาก
ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกแบบฟอร์มได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	31 (22.5)	47 (34.1)	54 (39.1)	5 (3.6)	1 (.7)	3.74	มาก
ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป	27 (19.6)	37 (26.8)	60 (43.5)	9 (6.5)	5 (3.6)	3.52	มาก
รวม						**3.64**	**มาก**

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจขณะรับบริการ โดยรวมในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และในรายละเอียดของปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย และระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป ยกเว้นมีตัวแทนให้บริการรับคำร้องที่บ้าน/ที่ทำงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	33 (23.9)	58 (42.0)	45 (32.6)	2 (1.4)	-	3.88	มาก
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	32 (23.2)	49 (35.5)	51 (37.0)	6 (4.3)	-	3.78	มาก
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	20 (14.5)	36 (26.1)	58 (42.0)	17 (12.3)	7 (5.1)	3.33	ปานกลาง
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	21 (15.2)	33 (23.9)	72 (52.2)	12 (8.7)	-	3.46	ปานกลาง
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	20 (14.5)	35 (25.4)	61 (44.2)	17 (12.3)	5 (3.6)	3.35	ปานกลาง
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	20 (14.5)	38 (27.5)	58 (42.0)	14 (10.1)	8 (5.8)	3.35	ปานกลาง
รวม						**3.53**	**มาก**

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ โดยรวมในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความมั่นคง และบริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และบริษัทมีความรวดเร็วให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ ในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
ในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	8 (5.8)	34 (24.6)	84 (60.9)	11 (8.0)	1 (.7)	3.27	ปานกลาง
รวม						**3.27**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ โดยรวมในระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งมีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่	6 (4.3)	32 (23.2)	85 (61.6)	13 (9.4)	2 (1.4)	3.20	ปานกลาง
รวม						**3.20**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ โดยรวมในระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และในรายเอียดการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งมีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการเกี่ยวกับความคุ้มค่าของเงินที่จ่าย

ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ	ความพึงพอใจหลังรับบริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด		
ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใด	12 (8.7)	33 (23.9)	75 (54.3)	14 (10.1)	4 (2.9)	3.25	ปานกลาง
รวม						**3.43**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ โดยรวมในระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนไปใช้บริการ ความพึงพอใจขณะรับบริการ และความพอใจหลังรับบริการ จำแนกตาม อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำประกันชีวิต และ บริษัทที่เลือกทำประกันชีวิต

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังก่อนการรับบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	4.04 (มาก)	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.79 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.58 (มาก)	3.88 (มาก)	3.72 (มาก)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.60 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)
รวม	**3.71 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.84 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อปัจจัยก่อนรับบริการ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ มีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมในระดับมากเหมือนกัน และในรายละเอียดของทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยขณะรับบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	30 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย	3.41 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.64 (มาก)
มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.23 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)
แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป	3.53 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)
บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี	3.60 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)
ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.63 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)
ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)
รวม	**3.48 (ปานกลาง)**	**3.81 (มาก)**	**3.64 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามขณะรับบริการจำแนกตามอายุ โดยรวมแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจขณะรับบริการ ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจขณะรับบริการในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อรายละเอียดของปัจจัยขณะรับการบริการในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อรายละเอียดของปัจจัยขณะรับการบริการทุกข้อ ในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยหลังรับบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	3.76 (มาก)	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.23 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
รวม	**3.46 (ปานกลาง)**	**3.59 (ปานกลาง)**	**3.53 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามอายุ โดยรวมแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอในในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้น ด้านบริษัทมีความเชื่อถือด้านความมั่นคง และบริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยหลังรับบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	**3.26 (ปานกลาง)**	**3.28 (ปานกลาง)**	**3.27 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามอายุ โดยรวมแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยหลังรับบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่	3.18 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	**3.18 (ปานกลาง)**	**3.22 (ปานกลาง)**	**3.20 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามอายุ โดยรวมแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจหลังรับบริการการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งมีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการเกี่ยวกับความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยหลังรับบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่ท่านจ่ายไปมากน้อยเพียงใด	3.17 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	**3.17 (ปานกลาง)**	**3.34 (ปานกลาง)**	**3.25 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามอายุ โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่ท่านจ่ายไปมากน้อยเพียงใด ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ความคาดหวังก่อนการรับบริการ	การศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	3.96 (มาก)	4.36 (มาก)	4.16 (มาก
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.84 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.59 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.49 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)
รวม	**3.68 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**3.84 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณามีความคาดหวังต่อปัจจัยก่อนรับบริการ จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระดับการศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้าน บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อนที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังก่อนรับบริการต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยขณะรับบริการ	การศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย	3.51 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)
มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)
บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี	3.66 (มาก)	3.99 (มาก)	3.83 (มาก)
ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)
ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป	3.45 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)
	3.57 (มาก)	**3.71 (มาก)**	**3.64 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 22 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ยกเว้นด้าน มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และ ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป ยกเว้นด้าน ด้าน มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน และระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยหลังรับบริการ	การศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	4.03 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.98 (มาก)	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.46 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.51 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
รวม	**3.65 (มาก)**	**3.39 (ปานกลาง)**	**3.53 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง และบริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยหลังรับบริการ	การศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.36 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	**3.36 (ปานกลาง)**	**3.18 (ปานกลาง)**	**3.27 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 24 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามการศึกษา โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจหลังรับบริการ ในภาพรวมทั้งระบบหลังรับบริการในระดับปานกลาง

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการต่อทุกครั้งการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยหลังรับบริการ	การศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งมีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	**3.25 (ปานกลาง)**	**3.15 (ปานกลาง)**	**3.20 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจหลังรับบริการต่อทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยหลังรับบริการ	การศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใด	3.53 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	**3.53 (มาก)**	**2.98 (ปานกลาง)**	**3.25 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามการศึกษา โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใดในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ความคาดหวังก่อนการรับบริการ	รายได้		
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	3.96 (มาก)	4.40 (มาก)	4.16 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.56 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.56 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.48 (ปานกลาง)	3.92 (มาก	3.68 (มาก)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.52 (มาก)	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)
รวม	**3.66 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**3.84 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อกลุ่มปัจจัยก่อนรับบริการ จำแนก ตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ มีความคาดหวังก่อนการรับบริการโดยรวมในระดับเดียวกัน โดยมีความคาดหวังในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้าน บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยขณะรับบริการ	รายได้		
	ต่ำกว่า10,000 บาท	10,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย	3.43 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)
มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	3.27 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)
แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)
บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)	3.83 (มาก)
ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)
ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป	3.33 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.52 (มาก)
รวม	**3.50 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.64 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจขณะรับบริการ จำแนกตามรายได้ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟ่อร์มเป็นอย่างดี ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย และระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลานานมากเกินไป มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยหลังรับบริการ	รายได้		
	ต่ำกว่า10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	3.76 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.21 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.40 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.29 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
รวม	**3.47 (ปานกลาง)**	**3.59 (มาก)**	**3.53 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่บริษัทมีความเชื่อถือด้านมั่นคง และบริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ส่วนกลุ่มปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน และบริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000 บาท ขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง และบริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และบริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน และมีความพึงพอใจ ในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล และพนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน โดยบริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และบริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยหลังรับบริการ	รายได้		
	ต่ำกว่า10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.32 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	**3.32 (ปานกลาง)**	**3.21 (ปานกลาง)**	**3.27 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามรายได้ โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ มีความพึงพอใจหลังรับบริการ ในภาพรวม ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการต่อทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยหลังรับรับบริการ	รายได้		
	ต่ำกว่า10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งมีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่	3.25 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	**3.25 (ปานกลาง)**	**3.13 (ปานกลาง)**	**3.20 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามรายได้ โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ มีความพึงพอใจหลังรับบริการ ทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมาก ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

ปัจจัยหลังรับบริการ	รายได้		
	ต่ำกว่า10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใด	3.33 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	**3.33 (ปานกลาง)**	**3.16 (ปานกลาง)**	**3.25 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการจำแนกตามรายได้ โดยรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ความพึงพอใจหลังรับบริการต่อความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ความคาดหวังก่อนการรับบริการ	ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1- 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.73 (มาก)	4.01 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.42 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.48 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
รวม	**3.68 (มาก)**	**3.87 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**3.84 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาความคาดหวังกลุ่มปัจจัยก่อนรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และในรายเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต ต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน และบริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่า

กัน และมีความคาดหวังในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน และบริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต 1 –5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมากต่อทุกกลุ่มปัจจัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ปัจจัยขณะรับบริการ	ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1- 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)
มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	3.30 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)
แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี	3.58 (มาก)	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)
ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.97 (มาก)	3.74 (มาก)
ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)
รวม	**3.49 (ปานกลาง)**	**3.63 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.64 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจขณะรับบริการในระดับมาก ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย และมีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต 1 –5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป และมีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก ยกเว้น ด้านมีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1- 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.73 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.70 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.52 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.45 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
รวม	**3.60 (มาก)**	**3.45 (ปานกลาง)**	**3.58 (มาก)**	**3.53 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน และ บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน และ บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ทำประกันชีวิต 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง และ บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน และบริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิต มากกว่า 5ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน และบริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1- 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	3.39 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	**3.39 (ปานกลาง)**	**3.13 (ปานกลาง)**	**3.41 (ปานกลาง)**	**3.27 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาการทำประกันชีวิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการ ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1- 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งมีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่	3.33 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	**3.33 (ปานกลาง)**	**3.15 (ปานกลาง)**	**3.16 (ปานกลาง)**	**3.20 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถามหลังรับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต			
	ต่ำกว่า 1 ปี	1- 5 ปี	มากกว่า 5 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใด	3.33 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	**3.33 (ปานกลาง)**	**3.24 (ปานกลาง)**	**3.22 (ปานกลาง)**	**3.25 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป จำแนกตามระยะเวลาการทำประกันชีวิต โดยรวมแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริษัทประกันชีวิต

ความคาดหวังก่อนการรับบริการ	บริษัทประกันชีวิต			
	บริษัทคนไทย	บริษัทร่วมทุน	บริษัทต่างประเทศ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.79 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
รวม	**3.83 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.84 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อกลุ่มปัจจัยก่อนการรับบริการ จำแนกตามประเภทบริษัทประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทประกันชีวิตมีความคาดหวังโดยรวมในระดับเดียวกัน โดยมีความคาดหวังต่อทุกปัจจัยในระดับมาก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต

ปัจจัยขณะรับบริการ	บริษัทประกันชีวิต			
	บริษัทคนไทย	บริษัทร่วมทุน	บริษัทต่างประเทศ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย	3.79 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)
มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	3.45 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.81 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)
แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป	3.86 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)
บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)
ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป	3.60 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)
รวม	**3.72 (มาก)**	**3.49 (ปานกลาง)**	**3.70 (มาก)**	**3.64 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นของคนไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้น มีตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันกันชีวิตเป็นร่วมทุนไทยและต่างประเทศ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการกรอกแบบฟอร์ม เช่น แพทย์ พยาบาลเข้าใจและรู้จักวิธีการกรอกแบบฟอร์มเป็นอย่างดี และ ตัวแทนสามารถชี้แจงและแนะนำวิธีการกรอกได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ แบบฟอร์มไม่ยุ่งยากซับซ้อน แบบฟอร์มไม่มากจนเกินไป สามารถติดต่อตัวแทนได้ง่าย ระยะเวลาดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารไม่ใช้เวลามากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นบริษัทต่างชาติ มีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	บริษัทประกันชีวิต			
	บริษัทคนไทย	บริษัทร่วมทุน	บริษัทต่างประเทศ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.48 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.86 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
พนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน	3.76 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
รวม	**3.73 (มาก)**	**3.45 (ปานกลาง)**	**3.41 (ปานกลาง)**	**3.52 (มาก)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 41 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นของคนไทย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้น บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นแบบร่วมทุน มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และ บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ได้แก่ บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล และพนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทประกันชีวิตเป็นบริษัทต่างชาติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีความเชื่อถือในด้านความมั่นคง บริษัทมีความน่าเชื่อถือในด้านความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ บริษัทมีนโยบายให้ค่าชดเชยในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลสูงกว่าบริษัทอื่นในวงเงินที่เท่ากัน บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการด้านการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล บริษัทมีขั้นตอนในการเรียกร้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และพนักงานของบริษัทเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	บริษัทประกันชีวิต			
	บริษัทคนไทย	บริษัทร่วมทุน	บริษัทต่างประเทศ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล	3.57 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
รวม	**3.57 (มาก)**	**3.04 (ปานกลาง)**	**3.22 (ปานกลาง)**	**3.27 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตบริษัทของคนไทย มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งระบบต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำประกันชีวิตบริษัทร่วมทุนและบริษัทต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการต่อทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	บริษัทประกันชีวิต			
	บริษัทคนไทย	บริษัทร่วมทุน	บริษัทต่างประเทศ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ถ้าเคยเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลมากกว่า 1 ครั้งมีความพึงพอใจทุกครั้งหรือไม่	3.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
รวม	**3.36 (ปานกลาง)**	**3.00 (ปานกลาง)**	**3.24 (ปานกลาง)**	**3.20 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 43 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจทุกครั้งหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริษัทประกันชีวิตมีความพึงพอใจทุกครั้งของการเรียกร้องค่ารักษายาบาล ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต

ปัจจัยหลังรับบริการ	บริษัทประกันชีวิต			
	บริษัทคนไทย	บริษัทร่วมทุน	บริษัทต่างประเทศ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่ท่านจ่ายไป	3.45 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	**3.45 (ปานกลาง)**	**2.91 (ปานกลาง)**	**3.40 (ปานกลาง)**	**3.25 (ปานกลาง)**

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 44 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริษัทประกันชีวิตมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของลูกค้าประกันชีวิตในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล ทั้งก่อนรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ

1. ปัญหาของลูกค้าก่อนรับบริการ

1.1 การกรอกแบบฟอร์มยุ่งยาก

1.2 ติดต่อตัวแทนไม่ได้บริษัทไม่มีศูนย์กลางของข้อมูลลูกค้าทุกคน หากเจ็บป่วยอยู่ต่างจังหวัดต้องลำบากที่ต้องติดต่อตัวแทน

2. ปัญหาขณะรับบริการ

2.1 การเข้ารับการรักษาพยาบาลลูกค้าต้องติดต่อโรงพยาบาลเอง

2.2 ติดต่อบริษัทประกันชีวิตยาก

2.3 เอกสารค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน

2.4 มีความล่าช้าของการดำเนินการก่อนออกจากโรงพยาบาลกรณีใช้บริการชำระค่ารักษาพยาบาลโดยไม่ใช้เงินสด

3. ปัญหาหลังรับบริการ

3.1 ติดต่อตัวแทนได้ยาก

3.2 รอการพิจารณาค่ารักษาพยาบาลนาน

3.3 ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อนมาก ไม่มีการแจ้งรายละเอียดก่อน

3.3 มีความล่าช้าในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

3.4 ต้องจ่ายส่วนต่างของค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมมากกว่าที่คิดไว้

4. ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา (ของผู้ตอบแบบสอบถาม)

4.1 ก่อนรับบริการ

4.1.1 ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลลูกค้าในการกรอกแบบฟอร์ม

4.1.2 ตัวแทนควรเอาใจใส่และดูแลเมื่อลูกค้าเข้าโรงพยาบาล

4.2 ขณะรับบริการ

4.2.1 ตัวแทนควรบริการดูแลเอาใจใส่ขณะที่ลูกค้าเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอง

4.2.2 ไม่ควรมีขั้นตอนของ เอกสารยุ่งยากจนเกินไป

4.2.3 ควรมีความรวดเร็วในขั้นตอนของการดำเนินการก่อนออกจากโรงพยาบาลในกรณีที่ใช้บัตรสุภาพ

4.3 หลังรับบริการ

4.3.1 ควรมีรายชื่อตัวแทนและที่อยู่ตัวแทนที่ติดต่อได้สะดวก

4.3.2 ควรแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนของการดำเนินการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลตลอดจนส่วนต่างที่ต้องจ่ายเพิ่มให้ทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University