

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำประกันชีวิต จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิต ค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี วัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ 2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ 4. ด้านการเข้าถึงบริการ 5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร 6. ด้านการติดต่อสื่อสาร 7. ด้านความน่าเชื่อถือ 8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 9. ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ 10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ตารางที่ 13-33)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 34-53)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	122	38.1
หญิง	198	61.9
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.9 เป็นเพศชาย ร้อยละ 38.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	55	17.2
30-40 ปี	140	43.8
41-50 ปี	75	23.4
51 ปีขึ้นไป	50	15.6
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ 41-50 ปี ร้อยละ 23.4 ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 17.2 และ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	225	70.3
โสด	78	24.4
หย่า/หม้าย	17	5.3
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ร้อยละ 70.3 รองลงมาคือ เป็นโสด ร้อยละ 24.4 และหย่า/หม้าย ร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	7	2.2
มัธยมศึกษา	10	3.1
อนุปริญญา/ปวส.	28	8.8
ปริญญาตรี	211	65.9
สูงกว่าปริญญาตรี	64	20.0
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.0 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 8.8 มัธยมศึกษา ร้อยละ 3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 2.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	59	18.4
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	102	31.9
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	119	37.2
เกษตรกร	25	7.8
อื่นๆ	15	4.7
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป (8 คน) แม่บ้าน (3) นักศึกษา (3 คน) ที่ปรึกษาธุรกิจ (1 คน)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.9 เจ้าของกิจการ/ค้าขาย ร้อยละ 18.4 เกษตรกร ร้อยละ 7.8 และอื่นๆ ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ของท่านต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	15	4.7
10,001-20,000 บาท	135	42.2
20,001-30,000 บาท	118	36.9
30,001 บาทขึ้นไป	52	16.3
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 36.9 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.3 และไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำประกันชีวิต

ระยะเวลาทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	11	3.4
1-5 ปี	215	67.2
6-10 ปี	69	21.6
มากกว่า 10 ปี	25	7.8
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาทำประกันชีวิต คือ 1-5 ปี ร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ 6-10 ปี ร้อยละ 21.6 มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 7.8 และต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบริษัทที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต

จำนวนบริษัทที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
มี 1 บริษัท	236	73.8
มี 2 บริษัท	77	24.1
มี 3 บริษัท	5	1.6
มีมากกว่า 3 บริษัท	2	0.6
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนบริษัทที่มีกรรมธรรม์ประกันชีวิต คือ มี 1 บริษัท ร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ มี 2 บริษัท ร้อยละ 24.1 มี 3 บริษัท ร้อยละ 1.6 และมีมากกว่า 3 บริษัท ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต

แบบกรมธรรม์ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
แบบชั่วระยะเวลา	90	28.1
แบบตลอดชีพ	125	39.1
แบบสะสมทรัพย์	252	78.8
แบบเงินได้ประจำ	100	31.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แบบกรมธรรม์ประกันชีวิตคือแบบสะสมทรัพย์ ร้อยละ 78.8 รองลงมาคือ แบบตลอดชีพ ร้อยละ 39.1 แบบเงินได้ประจำ ร้อยละ 31.3 และแบบชั่วระยะเวลา ร้อยละ 28.1

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิต

ประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
สามัญ	276	86.3
อุตสาหกรรม	20	6.3
กลุ่ม	24	7.5
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทของกรมธรรม์ประกันชีวิตคือสามัญ ร้อยละ 86.3 รองลงมาคือ กลุ่ม ร้อยละ 7.5 และ อุตสาหกรรม ร้อยละ 6.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี

ค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	69	21.6
10,000 - 19,999 บาท	164	51.3
20,000 - 29,999 บาท	66	20.6
30,000 - 39,000 บาท	13	4.1
40,000 - 49,999 บาท	3	0.9
50,000 บาทขึ้นไป	5	1.6
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี คือ 10,000 - 19,999 บาท ร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 21.6 20,000 - 29,999 บาท ร้อยละ 20.6 30,000 - 39,000 บาท ร้อยละ 4.1 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.6 และ 40,000 - 49,999 บาท ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต

วัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการออมเงิน	311	97.2
เพื่อคุ้มครองรายได้และครอบครัว	180	56.3
เพื่อคุ้มครองสุขภาพ	301	94.1
เป็นการประกันที่มีผลรับที่แน่นอน	197	61.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิต คือเพื่อการออมเงิน ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ เพื่อคุ้มครองสุขภาพ ร้อยละ 94.1 เป็นการประกันที่มีผลรับที่แน่นอน ร้อยละ 61.6 และ เพื่อคุ้มครองรายได้และครอบครัว ร้อยละ 56.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี  
ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นวางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิต กับบริษัทฯ	173 (54.1)	132 (41.3)	15 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความ น่าเชื่อถือไว้ใจได้	166 (51.9)	133 (41.6)	21 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	187 (58.4)	121 (37.8)	10 (3.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)
การจัดการด้านการบริหารงานมี ความน่าเชื่อถือ	176 (55.0)	128 (40.0)	14 (4.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องสม่ำเสมอ	164 (51.3)	127 (39.7)	27 (8.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
มีระบบการจ่ายเงินสินไหม ทดแทนและเงินปันผลถูกต้อง	148 (46.3)	148 (46.3)	24 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
ความไว้วางใจได้ในการชำระเบี้ย ประกันผ่านพนักงาน	160 (50.0)	135 (42.2)	25 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.46 (มาก)</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง  
ก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) ในรายละเอียดพบว่ามี ความคาดหวัง  
ก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.54)  
และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับ  
บริษัทฯ และการจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานผู้  
ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง  
สม่ำเสมอ และ ความไว้วางใจได้ในการชำระเบี้ยประกันผ่านพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และ  
มีระบบการจ่ายเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นวางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ	61 (19.1)	130 (40.6)	125 (39.1)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	43 (13.4)	131 (40.9)	137 (42.8)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	47 (14.7)	130 (40.6)	127 (39.7)	16 (5.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ	63 (19.7)	122 (38.1)	124 (38.8)	11 (3.4)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องสม่ำเสมอ	47 (14.7)	136 (42.5)	128 (40.0)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.69 (มาก)
มีระบบการจ่ายเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลถูกต้อง	44 (13.8)	142 (44.4)	117 (36.6)	17 (5.3)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
ความไว้วางใจได้ในการชำระเบี้ยประกันผ่านพนักงาน	32 (10.0)	142 (44.4)	137 (42.8)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.62 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.68</b> (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.78) การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีระบบการจ่ายเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67) พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้และความซื่อสัตย์ของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความไว้วางใจได้ในการชำระเบี้ยประกันผ่านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	150 (46.9)	132 (41.3)	38 (11.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า	159 (49.7)	140 (43.8)	19 (5.9)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.43 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการรับประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง	157 (49.1)	141 (44.1)	20 (6.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	158 (49.4)	133 (41.6)	27 (8.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.40 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ	171 (53.4)	120 (37.5)	27 (8.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.44 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.41 (มาก)</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการรับประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) และพนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	51 (15.9)	151 (47.2)	116 (36.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า	20 (6.3)	144 (45.0)	149 (46.6)	7 (2.2)	0 (0.0)	3.55 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง	30 (9.4)	147 (45.9)	133 (41.6)	10 (3.1)	0 (0.0)	3.62 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	22 (6.9)	116 (36.3)	169 (52.8)	13 (4.1)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ	37 (11.6)	119 (37.2)	154 (48.1)	10 (3.1)	0 (0.0)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.60</b> (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.62) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน	139 (43.4)	160 (50.0)	21 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน	184 (57.5)	116 (36.3)	20 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี	173 (54.1)	138 (43.1)	9 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง	174 (54.4)	131 (40.9)	15 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	171 (53.4)	125 (39.1)	24 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน	58 (18.1)	141 (44.1)	115 (35.9)	6 (1.9)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน	40 (12.5)	130 (40.6)	134 (41.9)	16 (5.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี	51 (15.9)	133 (41.6)	129 (40.3)	7 (2.2)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง	42 (13.1)	140 (43.8)	132 (41.3)	6 (1.9)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	65 (20.3)	112 (35.0)	127 (39.7)	16 (5.0)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.70</b> (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.78) พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี และพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่า เบี้ยประกันอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)



ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน	138 (43.1)	161 (50.3)	21 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)
ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่สำนักงาน	142 (44.4)	156 (48.8)	22 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่, จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่	152 (47.5)	144 (45.0)	24 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)
การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน	145 (45.3)	145 (45.3)	30 (9.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	134 (41.9)	160 (50.0)	26 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ	161 (50.3)	134 (41.9)	25 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)
พนักงานให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	138 (43.1)	159 (49.7)	23 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความถนัดในการออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตที่มีความเหมาะสม	136 (42.5)	173 (54.1)	11 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
มีเวปไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับกิจการ	137 (42.8)	170 (53.1)	13 (4.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.38</b> (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่, จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และพนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม และมีเว็บไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับกิจการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.37) การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน และพนักงานให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน	79 (24.7)	79 (24.7)	158 (49.4)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.73 (มาก)
ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่สำนักงาน	19 (5.9)	145 (45.3)	142 (44.4)	14 (4.4)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่, จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่	63 (19.7)	120 (37.5)	124 (38.8)	13 (4.1)	0 (0.0)	3.73 (มาก)
การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน	37 (11.6)	153 (47.8)	129 (40.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.71 (มาก)
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	53 (16.6)	100 (31.3)	162 (50.6)	5 (1.6)	0 (0.0)	3.63 (มาก)
สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ	62 (19.4)	101 (31.6)	156 (48.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
พนักงานให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	47 (14.7)	131 (40.9)	132 (41.3)	10 (3.1)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
พนักงานมีความถนัดในการออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิต มีความเหมาะสม	42 (13.1)	121 (37.8)	152 (47.5)	5 (1.6)	0 (0.0)	3.63 (มาก)
มีเวปไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับกิจการ	35 (10.9)	144 (45.0)	135 (42.2)	6 (1.9)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.66 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน และลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่, จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีเวปไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน และพนักงานมีความดีในการออกเยี่ยมเยียนผู้ให้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีธรรมาศัยไมตรี

ด้านความมีธรรมาศัยไมตรี	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	141 (44.1)	163 (50.9)	16 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ	184 (57.5)	132 (41.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า	158 (49.4)	141 (44.1)	21 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	166 (51.9)	129 (40.3)	25 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	166 (51.9)	134 (41.9)	20 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต	166 (51.9)	132 (41.3)	22 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.45 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านความมีธรรมาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีธรรมาศัยไมตรี

ด้านความมีธรรมาศัยไมตรี	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	51 (15.9)	89 (27.8)	176 (55.0)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.58 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ	11 (3.4)	122 (38.1)	187 (58.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.45 (ปานกลาง)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า	55 (17.2)	100 (31.3)	140 (43.8)	25 (7.8)	0 (0.0)	3.58 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	21 (6.6)	135 (42.2)	149 (46.6)	15 (4.7)	0 (0.0)	3.51 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	43 (13.4)	119 (37.2)	149 (46.6)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต	31 (9.7)	125 (39.1)	151 (47.2)	13 (4.1)	0 (0.0)	3.54 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.55 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านความมีธรรมาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.54) และพนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องการและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ	120 (37.5)	178 (55.6)	22 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าถึงผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน	142 (44.4)	139 (43.4)	39 (12.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า	154 (48.1)	147 (45.9)	19 (5.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า	152 (47.5)	141 (44.1)	27 (8.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ	144 (45.0)	157 (49.1)	19 (5.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	160 (50.0)	133 (41.6)	27 (8.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า และการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ (เฉลี่ย 4.39) พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าถึงผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และพนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องการและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องการและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ	64 (20.0)	89 (27.8)	167 (52.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าถึงผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน	26 (8.1)	130 (40.6)	155 (48.4)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.54 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า	47 (14.7)	110 (34.4)	138 (43.1)	25 (7.8)	0 (0.0)	3.56 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า	43 (13.4)	119 (37.2)	143 (44.7)	15 (4.7)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ	44 (13.8)	108 (33.8)	164 (51.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.60 (มาก)
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	45 (14.1)	105 (32.8)	166 (51.9)	4 (1.3)	0 (0.0)	3.60 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.59 (มาก)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในรายละเอียดพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ต้องการและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ และการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) และพนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าถึงผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.54)



ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า	156 (48.8)	143 (44.7)	21 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	138 (43.1)	158 (49.4)	24 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	182 (56.9)	114 (35.6)	24 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี	156 (48.8)	131 (40.9)	33 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)
บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า	158 (49.4)	124 (38.8)	38 (11.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)
บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม	148 (46.3)	141 (44.1)	31 (9.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ สวมใส่ UNIFORM ของบริษัท	154 (48.1)	127 (39.7)	39 (12.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.36 (มาก)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือบริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.49) บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42) บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และบริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ สวมใส่ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า	46 (14.4)	117 (36.6)	157 (49.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.65 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	29 (9.1)	116 (36.3)	159 (49.7)	16 (5.0)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)
บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	58 (18.1)	112 (35.0)	141 (44.1)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี	31 (9.7)	128 (40.0)	142 (44.4)	19 (5.9)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า	55 (17.2)	123 (38.4)	129 (40.3)	13 (4.1)	0 (0.0)	3.69 (มาก)
บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม	30 (9.4)	155 (48.4)	123 (38.4)	12 (3.8)	0 (0.0)	3.63 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ สวมใส่ UNIFORM ของบริษัท	42 (13.2)	139 (43.4)	128 (40.0)	11 (3.4)	0 (0.0)	3.66 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.62 (มาก)</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือบริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ สวมใส่ UNIFORM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.66) บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.63) บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.49)



ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท	114 (35.6)	183 (57.2)	23 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
บริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	138 (43.1)	152 (47.5)	26 (8.1)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.33 (มาก)
ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท	141 (44.1)	156 (48.8)	19 (5.9)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน	141 (44.1)	151 (47.2)	24 (7.5)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต	132 (41.3)	164 (51.3)	20 (6.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.33 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.33 (มาก)</b>

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.36) ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) บริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท	63 (19.7)	115 (35.9)	140 (43.8)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.75 (มาก)
บริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	37 (11.6)	121 (37.8)	152 (47.5)	10 (3.1)	0 (0.0)	3.58 (มาก)
ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท	52 (16.3)	132 (41.3)	130 (40.6)	6 (1.9)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน	30 (9.4)	151 (47.2)	139 (43.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)
ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต	40 (12.5)	124 (38.8)	156 (48.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.67 (มาก)</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.75) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.72) ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.64) และบริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	129 (40.3)	176 (55.0)	15 (4.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36 (มาก)
บริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ	118 (36.9)	174 (54.4)	28 (8.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ	149 (46.6)	151 (47.2)	15 (4.7)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็นในกรณีของลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว	152 (47.5)	140 (43.8)	28 (8.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.35 (มาก)</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในรายละเอียดพบว่ามี ความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ และบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็นในกรณีของลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36) และบริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	60 (18.8)	112 (35.0)	146 (45.6)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
บริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ	17 (5.3)	143 (44.7)	152 (47.5)	8 (2.5)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
การบริการด้านข้อมูลที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ	25 (7.8)	130 (40.6)	157 (49.1)	8 (2.5)	0 (0.0)	3.54 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีของลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว	10 (3.1)	156 (48.8)	145 (45.3)	9 (2.8)	0 (0.0)	3.52 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.58 (มาก)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72) การบริการด้านข้อมูลที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.54) บริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีของลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน	111 (34.7)	181 (56.6)	26 (8.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.25 (มาก)
บริษัทให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย	132 (41.3)	160 (50.0)	26 (8.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.32 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย	155 (48.4)	143 (44.7)	20 (6.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.41 (มาก)
บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม	166 (51.9)	125 (39.1)	27 (8.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
มีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ	166 (51.9)	136 (42.5)	16 (5.0)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.46 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.37</b> (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.41) บริษัทให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน	47 (14.7)	125 (39.1)	142 (44.4)	6 (1.9)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย	23 (7.2)	140 (43.8)	144 (45.0)	13 (4.1)	0 (0.0)	3.54 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย	27 (8.4)	129 (40.3)	158 (49.4)	4 (1.3)	2 (0.6)	3.55 (มาก)
บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม	22 (6.9)	137 (42.8)	147 (45.9)	12 (3.8)	2 (0.6)	3.52 (มาก)
มีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ	31 (9.7)	133 (41.6)	138 (43.1)	16 (5.0)	2 (0.6)	3.55 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.56</b> (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย และมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.54) และบริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52)



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต

การให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	4.46	มาก	3.68	มาก
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.41	มาก	3.60	มาก
ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	4.47	มาก	3.70	มาก
ด้านการเข้าถึงบริการ	4.38	มาก	3.66	มาก
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	4.45	มาก	3.55	มาก
ด้านการสื่อสาร	4.37	มาก	3.59	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.36	มาก	3.62	มาก
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.33	มาก	3.67	มาก
ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ	4.35	มาก	3.58	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.37	มาก	3.56	มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 จากตารางที่ 33 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิต โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจหลังรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี  
ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ	4.49 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.48 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ	4.45 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่ำเสมอ	4.38 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)
มีระบบการจ่ายเงินสินไหมทดแทนและเงิน ปันผลถูกต้อง	4.33 (มาก)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)
ความไว้วางใจได้ในการชำระเบี้ยประกันผ่าน พนักงาน	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)	4.42 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42 (มาก)	4.49 (มาก)	4.46 (มาก)



จากตารางที่ 34 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกันทุกรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.49)

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และพนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ	3.87 (มาก)	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)
การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่ำเสมอ	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)
มีระบบการจ่ายเงินสินไหมทดแทนและเงิน ปันผลถูกต้อง	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)
ความไว้วางใจได้ในการชำระเบี้ยประกันผ่าน พนักงาน	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b> (มาก)	<b>3.60</b> (มาก)	<b>3.68</b> (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ  
หลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.60)

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึง  
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ

(ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความซื่อสัตย์ของพนักงาน และพนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากที่สุดแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ การจัดการด้านการบริหารงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานให้บริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง สม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.62)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม  
 รายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับ ผู้รับบริการ	4.45 (มาก)	4.43 (มาก)	4.44 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.40</b> (มาก)	<b>4.41</b> (มาก)	<b>4.41</b> (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.40, 4.41)

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับ  
 ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า

และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า และพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม  
รายได้ต่อเดือน

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า	3.56 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.52)

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.72) รองลงมาคือพนักงานมีความพร้อมในการให้ข้อมูลการทำประกันชีวิตแก่ลูกค้าได้อย่างแม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.67, 3.57) และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66, 3.50)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้าน สินไหมทดแทน	4.35 (มาก)	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้าน การเก็บเบี้ยประกัน	4.45 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียด เกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี	4.49 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิด ค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง	4.44 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.46 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.43 (มาก)</b>	<b>4.50 (มากที่สุด)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อ  
เดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ส่วนผู้ตอบ  
แบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไปมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
(ค่าเฉลี่ย 4.50)

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียด  
เกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการ



บริการด้านการเก็บเบี้ยประกันดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) และพนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านการเก็บเบี้ยประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.55) และพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.53)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้าน สินไหมทดแทน	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้าน การเก็บเบี้ยประกัน	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียด เกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิด ค่าเบี้ยประกันอย่างถูกต้อง	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.76</b> (มาก)	<b>3.64</b> (มาก)	<b>3.70</b> (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ  
พึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.64)

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการ  
ด้านสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียด  
เกี่ยวกับเบี้ยประกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานผู้ให้บริการมีความสามารถในการคิดค่าเบี้ย  
ประกันอย่างถูกต้อง และพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75 )

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย  
 สูงสุดในระดับมากที่สุดแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินค้าหมดแทน  
 (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ  
 พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับเบียร์ประกันเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.66)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่ สำนักงาน	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.37 (มาก)
ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่ สำนักงาน	4.35 (มาก)	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ ง่าย สินไหมทดแทนนอกสถานที่	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและ เป็นระบบไม่ต้องรอนาน	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)
สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการ ติดต่อ	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)	4.43 (มาก)
พนักงานให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมเยียน ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)
มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับ กิจการ	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b> (มาก)	<b>4.38</b> (มาก)	<b>4.38</b> (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.38)

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่และพนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีเว็บไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับกิจการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการเข้าถึงบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่ สำนักงาน	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
ลูกค้าได้รับความรวดเร็วจากการมารับบริการที่ สำนักงาน	3.60 (มาก)	3.46	3.53 (มาก)
ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ ง่าย สินไหมทดแทนนอกสถานที่	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
การบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและ เป็นระบบไม่ต้องรอนาน	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)
สถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการ ติดต่อ	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน/ที่ทำงาน	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)
พนักงานมีความถนัดในการออกเยี่ยมเยียน ผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)
มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลหรือเป็นช่องทางติดต่อกับ กิจการ	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.71 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.71, 3.62)

ในปีจ้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ลูกจ้างสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ลูกจ้างได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.75 )

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือบริการที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบและเป็นระบบไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือลูกจ้างได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน และลูกจ้างสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และสถานที่ติดต่ออยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	4.42 (มาก)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับ ลูกค้า	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	4.43 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลัง การทำประกันชีวิต	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.47 (มาก)</b>	<b>4.44 (มาก)</b>	<b>4.45 (มาก)</b>

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความ  
คาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.47, 4.44)

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็น  
ใจ และเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากคือ พนักงานมี



มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.48) และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต(ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้รับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมามีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือพนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมยามาที่ดีกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรและพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.44)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความเห็นอกเห็นใจ และ เข้าใจผู้รับบริการ	3.55 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับ ลูกค้า	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.58 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า	3.61 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลัง การทำประกันชีวิต	3.61 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.63</b> (มาก)	<b>3.47</b> (ปานกลาง)	<b>3.55</b> (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน  
ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63)  
ส่วนรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้ม

แจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือพนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) และพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.52) และพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.51)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านการสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการสื่อสาร	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าถึง ผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน	4.26 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการ บริการแก่ลูกค้า	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)	4.39 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ใน การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มี โปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ	4.41 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	4.40 (มาก)	4.43 (มาก)	4.42 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.36</b> (มาก)	<b>4.38</b> (มาก)	<b>4.37</b> (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมี  
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.36, 4.38)

ในปัจจุบันย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการ  
ให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการ

ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปรเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านการสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านการสื่อสาร	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าถึง ผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน	3.65 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการ บริการแก่ลูกค้า	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ใน การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มี โปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)
การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.68</b> (มาก)	<b>3.52</b> (มาก)	<b>3.59</b> (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าด้านการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับ  
บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.52)

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง  
และเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ การอธิบายของพนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจ

ง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และบริษัทที่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.68 )

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือพนักงานมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาคือ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55 ) และบริษัทที่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.53)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	4.45 (มาก)	4.39 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)
บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.45 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจ มีมิตรไมตรีที่ดี	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)
บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)
บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วย ความยุติธรรม	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.39</b> (มาก)	<b>4.40</b> (มาก)	<b>4.39</b> (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมี  
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.40)

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการ  
ให้บริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

รองลงมาคือ บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.39) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และบริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือบริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมามีความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า และบุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และบริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.38)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความน่าเชื่อถือ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
บริษัทมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)
บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจ มีมิตรไมตรีที่ดี	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการ ให้บริการแก่ลูกค้า	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)
บุคลากรของบริษัทให้การบริการแก่ลูกค้าด้วย ความยุติธรรม	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ สวมใส่ UNIFROM ของบริษัท	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.69</b> (มาก)	<b>3.56</b> (มาก)	<b>3.62</b> (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจหลัง  
รับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.56)

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ บริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการ

ให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ บริษัทที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม อาทิ สวมใส่ UNIFORM ของบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุดคือบริษัทที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือบริษัทที่มีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60) และบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.59)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
บริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)
ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)	4.34 (มาก)
ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัท ประกันชีวิต	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.32 (มาก)</b>	<b>4.33 (มาก)</b>	<b>4.33 (มาก)</b>

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.33)

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และ

คุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.35) และบริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดค่าแรกคือ ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือบริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.34)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท	3.89 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
บริษัทสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.58 (มาก)
ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)
ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)
ลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัท ประกันชีวิต	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.60)

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ



ลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ ลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท และลูกค้ามีความปลอดภัยในการรับบริการกับบริษัทในระบบการรักษาความปลอดภัยของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และลูกค้ามีความมั่นใจในความปลอดภัยในเครื่องมือทางการแพทย์และคุณภาพของแพทย์ของสถานพยาบาลในเครือข่ายของบริษัทประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.59)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีต่อด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)
บริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ	4.25 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)
การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการ	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b> (มาก)	<b>4.36</b> (มาก)	<b>4.35</b> (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความ  
คาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.34, 4.36)

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความ  
คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า  
(ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการ  
รับรู้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.37) และการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย  
4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการ และบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) และบริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.31)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)
บริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการ	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว	3.58 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.64</b> (มาก)	<b>3.52</b> (มาก)	<b>3.58</b> (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.52)

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือบริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบและการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.49) และบริษัทมีการเก็บข้อมูลลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)
บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)
มีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)	4.46 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.36</b> (มาก)	<b>4.38</b> (มาก)	<b>4.37</b> (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน (ค่าเฉลี่ย 4.36, 4.38)

ในปัจจุบันยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย และบริษัทให้บริการด้วยค่าเบี้ยประกันที่เหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือบริษัทให้บริการด้วยค่าเบี่ยประกันที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) และเครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	รายได้ต่อเดือน		
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)
บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)
เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
บริษัทให้บริการด้วยค่าเบี่ยประกันที่เหมาะสม	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
มีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.62</b> (มาก)	<b>3.52</b> (มาก)	<b>3.56</b> (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62, 3.52)

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือที่ตั้งของบริษัทที่มีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีกระบวนการให้บริการที่มีเอกสาร/แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ที่ดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการ

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการดังนี้

- ด้านสถานที่จอดรถ สถานที่ตั้งของบริษัท ไม่มีที่จอดรถ ทำให้ลูกค้าไม่ยอมเข้ามาในบริษัท (3 คน) สถานที่ตั้งของบริษัท ที่จอดรถไม่เพียงพอ (10 คน)
- ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรทำการประชาสัมพันธ์แบรนด์บริษัทให้มากขึ้น (1 คน)
- เน้นการบริการข้อมูลทางสื่อ Internet (1 คน) สร้างสรรค์ในสิ่งที่สร้างสรรค์ ขอเป็นกำลังใจ (1 คน)