บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท กรุงไทยพา นิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประชากรตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของบริษัทกรุงไทยพานิช ประกันภัย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 383 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จาก การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย มีอายุ 25-35 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพหลัก เป็น ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทคือ ทำมา 1-5 ปี จำนวนกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ที่ทำ มี 2 บริษัท ประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย คือ ประกันภัยรถยนต์ (ประเภท 1, ประเภท 3, พรบ.) มีมูลค่าของทุนประกันวินาศภัยที่ทำประกันภัย เช่น ทรัพย์สินหรือ สิ่งปลูกสร้าง หรือ วงอุบัติเหตุส่วนบุคคล มากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป ค่าเบี้ยประกันภัยโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี 10,000-20,000 บาท มีวัตถุประสงค์ของการทำประกันภัยกับบริษัทคือ เพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน สิ่งปลูกสร้าง ร่างกาย และครอบครัว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร และมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด พบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4. 50) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก ที่สุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.53)

สำหรับความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4. 37) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4. 44) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4. 37) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4. 48) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4. 14) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4. 24) รองลงมา คือ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4. 34) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ พนักงานผู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่าง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ รูปแบบกรมธรรม์แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน,ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4. 24) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ต่อเดือนเป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโด ยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

สำหรับ ความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากศึกษาพบว่าเพศชายมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ รองลงมา ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร

ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย เท่ากัน

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนเพศหญิง มีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49)

เพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.51)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย

ส่วนเพศหญิงมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.48) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก

เพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ส่วนเพศหญิงมีความ คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.41)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้ านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ส่วนเพศหญิงมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยแก่ท่านได้แม่นยำถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.47) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

เพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ส่วนเพศหญิงมีความ คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.38) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

เพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ส่วนเพศหญิงมีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

สำหรับความพึงพอใจ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

เพศชายมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4. 25) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.50) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ส่วนเพศหญิงมีความ คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

สำหรับความพึงพอใจ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41)

เพศชายมีความ คาดหวังมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ส่วนเพศหญิงมีความ คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้าน การติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

เพศชายมีความ พึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.44) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45)

เพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.44)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้าน ความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชา ย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 4.23) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26)

เพศชายมีความ พึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ,ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ส่วนเพศหญิงมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ รูปแบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ,ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41)

เพศชายมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.40)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 4.23) มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4. 29, 4.28) รองลงมาคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.17)

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

เพศชายมีความ คาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศ หญิง มีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

เพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.41) และเพศหญิง(ค่าเฉลี่ย 4.37) มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

เพศชายมีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แจ้งเคลมประกันภัย และบริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีความ พึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

เพศชายมีความ พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร และ ด้าน ความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้าน ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.53)

รายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้าน ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

สำหรับความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้าน ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร รองลงมาคือ ด้าน ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.30)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

รายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

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

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.58)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.50)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมาคือ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.46)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.45)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา และ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัทโดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.29)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.38)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.50) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.35) และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.53)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.36)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.53)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.42)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.24)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

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

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรโมชั่นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.59)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดีเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรโมชั่นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทนตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.52)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.06)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.55)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน และท่านสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย รวดเร็ว เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน,การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน และ การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.62) รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.53) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.53) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนรายได้รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ และพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.63)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และพนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ พนักงานผู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยและพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.56)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย และพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.54)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้า นความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.58) ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) รายได้รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท(ค่าเฉลี่ย 4.35) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.07) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.40)

รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ และพนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.60)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.32)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.11)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) ส่วนผู้ที่มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.32) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.44) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลง มาพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย,ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.35)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.48)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้า นการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือพนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน และพนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

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

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ และรูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน,ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.57)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.48)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.48)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ นักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาเ มื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.485)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ,ใบคำการทำประกันวินาศภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.34)

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

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ,ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาบริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.62) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.49) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.16) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.44) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.63)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.48)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.14)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.40)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.46)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.21)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.33)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.52) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4. 32) รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.14) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.40) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า และ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.53)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า และพนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือบริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย แจ้งเคลมประกันภัย การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ทุกรายได้มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.53, 4.32, 4.06, 4.47, 4.33) รองลงมาพนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.04, 3.94, 4.18, 4.09)

ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากได้แก่ รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.46)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน ,แจ้งเคลมประกันภัย และการตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงามท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือบริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4. 44) รองลงมา บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทมีความ พึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือบริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43)

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ รองลงมา (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกันแจ้งเคลม ประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.14)

รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย และ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.95)

รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.25) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.36, 4.22)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทกรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้าน ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน แจ้งเคลมประกันภัย บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40, 4.34) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33, 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุขภาพและความเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.45) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในระดับมากที่สุดคือ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.63)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ .) (ค่าเฉลี่ย 4. 29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)รองลงมา บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ .) (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49) ระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) และระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44)ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้าน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.57)ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีความพึงพอใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานมีทักษะความรู้ในเรื่องโปรโมชั่นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.47)รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26)รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน การเข้าถึงเว็บไซต์ของบริษัทในการให้บริการในเรื่องข้อมูลต่างๆหรือเป็นช่องทางในการติดต่อกับบริษัทอีกช่องทางหนึ่ง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ มี ที่จอดรถให้บริการอย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ดังนี้ระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.55) ระยะเวลา1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4. 50) และระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ดังนี้ ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ท่าน เช่น เมื่อท่านที่รับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความใส่ใจ และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออก กริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.59)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สุภาพไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ,ระยะเวลารอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นผับ โปสเตอร์ โฆษณา การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการของท่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.51)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.43)รองลงมา การอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.2)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4. 16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสาร โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ท่านได้เข้าใจถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่ได้รับในการทำประกันวินาศภัยได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือระยะเวลา 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44) ระยะเวลา 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.41) และระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน , ใบคำการทำประกันวินาศภั ย เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ และ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัทเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.51)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา บริษัทมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน , ใบคำการทำประกันวินาศภั ย เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน, ใบคำการทำประกันวินาศภัย (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.37)

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 429)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา บริษัทมีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ด้าน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย , แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า พนักงานสามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา พนักงานสามารถดึงข้อมูลการทำประกันวินาศภัยอย่างละเอียดในอดีตของลูกค้ากลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา ที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการโดยใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย) (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการมีความทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แจ้ง เคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.41)

สำหรับความพึงพอใจต่อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน ,แจ้งเคลมประกันภัย อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัยกับบริษัท 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แจ้งเคลมประกันภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัท 6-10 ปีมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน , แจ้งเคลมประกันภัย บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย กับบริษัทมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน, แจ้งเคลมประกันภัย บริษัทมีสัญญาโลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้และน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา อุปกรณ์สำนักงาน แบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในสภาที่มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ เป็นต้น ร้อยละ 12.5 รองลงมาคือ บริษัทไม่มีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ร้อยละ 4.4

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยได้อย่างไม่แม่นยำและไม่ถูกต้อง ร้อยละ 6.0 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น ไม่รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม ร้อยละ 5.0

ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานไม่มีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม ร้อยละ 90.0 รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 2.6

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ไม่ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน ร้อยละ 9.1 รองลงมา ไม่สามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานนอกสถานที่ได้ง่าย การให้บริการล่าช้า เช่น การไปสำรวจภัยสิ่งที่ทำประกันวินาศภัย, การเคลมประกัน,การนำจ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น ร้อยละ 2.6

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพ ร้อยละ 2.1 รองลงมา พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความเอาใจใส่ เช่น เมื่อมารับบริการพบปัญหา พนักงานของบริษัทแสดงความไม่ใส่ใจ และไม่กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 1.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ บริษัทไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นผับ โปสเตอร์ โฆษณา ร้อยละ 6.8 รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีการสื่อสาร และให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและไม่เป็นจริงแก่ท่าน ร้อยละ 2.6

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ไม่สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ ร้อยละ 2.9 รองลงมา รูปแบบกรมธรรม์ แบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ของบริษัทไม่น่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ,ใบคำการทำประกันวินาศภัย ร้อยละ 1.3

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ ,เดินทางไปสำรวจทรัพย์ที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น ร้อยละ 3.1 รองลงมาคือ บริษัทไม่มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล ร้อยละ 2.9

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ บริษัทไม่สามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 2.9รองลงมาพนักงานไม่สามารถจำรายละเอียดหรือประเภทกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันวินาศภัยของบริษัทแต่ละประเภทได้ ร้อยละ 2.3

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การตกแต่งภายในสำนักงานไม่มีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งไม่สวยงาม ร้อยละ 6.0 รองลงมา บริษัทให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ล่าสมัย ร้อยละ 2.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิด คุณภาพการบริการของ Philip Kotler (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ , 2546) ประกอบด้วย ด้านความ เชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสามารถในการให้บริการ

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาตามที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด พบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับ แรกคือ มีความเชื่อมั่นและไว้วางในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท โดยไม่ประวิงเวลาในการจ่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความไว้วางใจที่จะได้รับเงินสินไหมทดแทนและเงินปันผลที่จะได้รับ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความมั่นใจเมื่อได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัทฯ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานแก้ไขปัญหาให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การประสานงานบริการจากตัวแทนประกันชีวิตในกรณีที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมากกว่า 1 ครั้ง

ด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนมีความรอบรู้ระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการประกันชีวิต และซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ได้รับความสะดวกจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือลูกค้าได้รับความสะดวกจากการมารับบริการที่สำนักงาน และลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานได้ง่าย อาทิ การทำประกันชีวิตนอกสถานที่ จ่ายสินไหมทดแทนนอกสถานที่ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนให้บริการรับคำร้องถึงที่บ้าน /ที่ทำงาน และความถี่ที่ตัวแทนออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการประกันชีวิตมีความเหมาะสม

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนเต็มใจในการให้บริการหลังการทำประกันชีวิต

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการมีการสื่อสารโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ท่าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีการสื่อสารโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ผู้รับบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ การอธิบายของตัวแทนประกันชีวิตใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือบริษัทมีความสนใจอย่างแท้จริงในการให้บริการแก่ลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนมีความน่าเชื่อถือ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิสาขา ลายชื่น (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความซื่อสัตย์

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือลูกค้ามีความมั่นใจเมื่อใช้บริการของบริษัท และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ความปลอดภัยในมาตรฐานคุณภาพของยาโรงพยาบาลในเครือ

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโด ยรวมในระดับมาก ในรายละเอียดมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความสามารถในการจำชื่อของลูกค้า แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดาพร ใจอินทร์ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ตัวแทนเข้าใจเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการประกันชีวิต

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับมาก ใน รายละเอียด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ บริษัทมีสัญญาลักษณ์โลโก้ของบริษัทที่เด่นชัด สามารถจดจำได้ และน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วลัยพรรณ เตชเบญจรัตน์ (2551) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือที่ตั้งของบริษัทมีความใหญ่โตสะดวกสบายต่อการมาติดต่อทำประกัน

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ 20,001-25,000 บาท

2. ส่วนใหญ่ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี โดยมีกรมธรรมประกันชีวิต จำนวน 2 บริษัท และประเภทของกรมธรรม์ประกันภัยคือ ประกันภัยรถยนต์ (ประเภท 1, ประเภท 3, พรบ.)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. พบว่าค่าเบี้ยประกันภัยโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี คือน้อยกว่า 10,000 บาทจนถึงมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ ของการทำประกันภัยกับบริษัทเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน, สิ่งปลูกสร้าง, ร่างกาย และครอบครัว

4. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร และมีความคาดหวังในระดับมากคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

5. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และพนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดขณะที่เพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 50,00-10,000บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนรายได้อื่นมีความหวังในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย พบว่าผู้ที่ 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด

5. พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความคาดหวัง พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่อย่างต่อเนื่องกับท่าน เช่น รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 50,000-10,000บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนรายได้อื่นมีความหวังในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย พบว่าระยะเวลา มากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะในการคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี ขณะที่เพศชายมีความคาดหวังในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 50,00-10,000บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนรายได้อื่นมีความหวังในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย พบว่าระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด

7. ด้านการเข้าถึงลูกค้า พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในเรื่อง ท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน และกลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่อง ท่านได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน และท่านสามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้ง่ายโดยไม่ต้องรอนาน ในขณะที่กลุ่มอื่นมีความคาดหวังในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

8. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และ พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุดเช่นกัน และเมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท รายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ส่วนรายได้รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาพบว่ากลุ่มระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี และ มากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มระยะเวลา 6-10 ปี มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเท่านั้น

9. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด และกลุ่มระยะเวลาทำ เวลาทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในเรื่อง พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการรับบริการในด้านต่างๆแก่ท่าน เช่น ระยะเวลารอคอยในการออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ,ระยะเวลา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รอคอยในการได้รับเงินชดใช้สินไหมทดแทนในการเคลมประกันวินาศภัย บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นผับ โปสเตอร์ โฆษณา และการอธิบายสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน สำหรับความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเท่านั้น

10. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลา ทำกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในเรื่อง พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้อย่างเหมาะสม อาทิ UNIFROM ของบริษัท และกลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมากที่สุด สำหรับพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเท่านั้น

11. ด้านความปลอดภัย พบว่า กลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด และกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่วนกลุ่มอื่นที่เหลือมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

12. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่ากลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มอื่นที่เหลือมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

13. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลูกค้า พบว่ากลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความคาดหวังทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มอื่นที่เหลือมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 107 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพบริการ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด

ปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่างของความคาดหวังกับความพึงพอใจ	คุณภาพบริการ	ลำดับที่
พนักงานมีความเต็มใจในการบริการ	4.58 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	0.11	ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	11
ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	0.18	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	8
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ	4.53 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	0.17	ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	9
บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	4.53 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	0.26	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4
พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย	4.52 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	0.19	ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	7
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร	4.52 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	0.14	ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	10
พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด	4.51 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	0.36	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 107 (ต่อ) แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพบริการ บริษัท กรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด

ปัจจัยย่อย	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่างของความคาดหวังกับความพึงพอใจ	คุณภาพบริการ	ลำดับที่
พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท	4.50 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	0.31	ความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	2
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.49 (มาก)	4.18 (มาก)	0.27	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้านสินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี	4.49 (มาก)	4.18 (มาก)	0.21	ความสามารถในการให้บริการ	6
พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี	4.49 (มาก)	4.22 (มาก)	0.23	ความสามารถในการให้บริการ	5

คุณภาพบริการทั้ง 10 ด้านเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคาดหวังกับความพึงพอใจจากปัจจัยพบว่าค่าความแตกต่าง 10 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันวินาศภัยได้ถูกต้อง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาด (0.36) พนักงานเต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท (0.31) การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นต้น (0.27) บริษัทมีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (0.26) พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัยได้เป็นอย่างดี (0.23) พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะในการบริการด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัยได้เป็นอย่างดี (0.21) พนักงานผู้ให้บริการมีการแสดงออกกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย (0.19) ความไว้วางใจในการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ (0.18) พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ (0.17) พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร (0.14)

ตารางที่ 108 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหา 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยย่อย	จำนวน	ปัจจัยหลัก	อันดับที่
พนักงานไม่มีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม	348	ด้านความสามารถในการให้บริการ	1
การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ เป็นต้น	48	ด้านความไว้วางใจได้	2
ไม่ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน	35	ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3
บริษัทไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นผับ โปสเตอร์ โฆษณา	26	ด้านการติดต่อสื่อสาร	4
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยได้อย่างไม่แม่นยำและไม่ถูกต้อง	23	ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	5
การตกแต่งภายในสำนักงานไม่มีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งไม่สวยงาม	23	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	5
พนักงานไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น ไม่รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม	19	ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	7
บริษัทไม่มีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	17	ด้านความไว้วางใจได้	8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 108 (ต่อ)แสดงจำนวนและร้อยละปัญหา 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยย่อย	จำนวน	ปัจจัยหลัก	อันดับที่
ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่, เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่,เดินทางไปสำรวจทรัพย์ที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น	12	ด้านความปลอดภัย	9
เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ไม่สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้	11	ด้านความน่าเชื่อถือ	10
บริษัทไม่มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล	11	ด้านความปลอดภัย	10
บริษัทไม่สามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย , การรับค่าสินไหมทดแทน	11	ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	10

ปัญหาคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 10 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัยของบริษัทอย่างเหมาะสม จำนวน 348 ราย จำนวน 48 ราย การให้บริการของพนักงาน อาทิเช่น ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำประกันวินาศภัย ,การแจ้งเคลมประกันวินาศภัย การยกเลิกกรมธรรม์ไม่ถูกต้องและไม่น่าเชื่อถือ เป็นต้น ไม่ได้รับความรวดเร็วจากการที่มารับบริการที่สำนักงาน จำนวน 35 ราย บริษัทไม่มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างเหมาะสม อาทิ แผ่นผับ โปสเตอร์ โฆษณา จำนวน 26 ราย พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลประกอบการทำประกันวินาศภัยได้อย่างไม่แม่นยำและไม่ถูกต้อง และการตกแต่งภายในสำนักงานไม่มีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งไม่สวยงาม จำนวน 23 ราย พนักงานไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น ไม่รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหม จำนวน 19 ราย บริษัทไม่มีแนวทางในการให้บริการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จำนวน 17 ราย ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท หรือเมื่อพนักงานเดินทางไปให้บริการท่านยังนอกสถานที่ เช่น เคลมประกันวินาศภัยนอกสถานที่ , เก็บเงินค่าเบี้ยประกันวินาศภัยนอกสถานที่ ,เดินทางไปสำรวจทรัพย์ที่ทำประกันภัยนอกสถานที่ เป็นต้น จำนวน 12 ราย เมื่อทางบริษัทสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ไม่สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ บริษัทไม่มีระบบขั้นตอนความปลอดภัยในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี เช่น การตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นลูกค้าจริงบริษัทก่อนการเปิดเผยข้อมูล และบริษัทไม่สามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย ,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน จำนวน 11 ราย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ บริษัทฯ ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการชำระค่าเบี้ยประกันวินาศภัยผ่านพนักงานผู้ให้บริการ โดยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าพนักงานผู้ให้บริการสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำวินาศภัยได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด และบริษัทมีแนวทางในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและไว้วางใจในระบบการจ่ายชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัท เพราะธุรกิจประกันวินาศภัยความเชื่อมั่น จะมาเป็นอันดับแรก นอกจากนั้น บริษัทควรมีพนักงานประชาสัมพันธ์ ให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการโดยให้คำแนะนำเบื้องต้นในการทำประกันวินาศภัย อธิบายถึง ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับในการทำประกันภัย วิธีการเคลมประกันภัย และการยกเลิกกรมธรรม์ เพื่อสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ให้แก่ลูกค้า และควรมีการจัดทำตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องข้อผิดพลาด สร้างเกณฑ์กำหนดมาตราฐานเพื่อลดค่าผิดพลาดในการทำงานให้น้อยที่สุด

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ บริษัทฯ ให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานผู้ให้บริการ โดยพนักงานผู้ให้บริการต้องมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดย รายงานผลความคืบหน้าในการพิจารณาค่าสินไหมให้กับลูกค้าสม่ำเสมอ และมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ เช่น กรณีลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องมีความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า การบริการต้องมีความรอบคอบและถูกต้องควบคู่ไปด้วย การแก้ไขปัญหาของลูกค้าต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า และควรมีการวางแผนและดำเนินการประสานงานที่ดีในการให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้า

ด้านความสามารถในการให้บริการ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมากก็ตาม แต่ พนักงานผู้ให้บริการควรเพิ่มความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้าประกันวินาศภัย โดยการจัดลำดับความสำคัญของลูกค้าเป็นกลุ่ม โดยเริ่มจากกลุ่มลูกค้าที่พบปัญหามากที่สุดและต้องการให้พนักงานของบริษัทเข้าพบเพื่อชี้แจงปัญหาต่างๆ พนักงาน ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บอัตราค่าเบี้ยประกันวินาศภัย สินไหมทดแทน ตลอดจนการเคลมประกันภัย การคำนวณพิกัดอัตราค่าเบี้ยประกันภัย ของกรมธรรม์แต่ละชนิดได้เป็นอย่างดี และต้องมี ความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยชนิดต่างๆรวมถึงความคุ้มครองของกรมธรรม์แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี รวมถึงการให้บริการ ลูกค้าที่มาติดต่อหรือขอพบสามารถกระทำได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว และให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ในเรื่องประกันภัยให้กับพนักงานผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับปรุงความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบันต่อภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป และพนักงานผู้ให้บริการทุกคนควรได้รับการอบรมเรื่องการประกันภัยกับสถาบันประกันภัยไทย (TII)

ด้านการเข้าถึงลูกค้า บริษัทควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน ทั้งนี้ควรลดขั้นตอนซ้ำซ้อนเพื่อเป็นการลดเวลาขณะให้บริการ เช่น ลูกค้าที่มีประวัติกับบริษัทสามารถโทรมาแจ้งความประสงค์ล่วงหน้าก่อนการรับบริการ เพื่อพนักงานสามารถเตรียมเอกสารต่างๆ รวมถึงการแจ้งออกกรมธรรม์ล่วงหน้าก่อนมารับฉบับ ในเรื่องสถานที่ตั้งของบริษัทอยู่ทำเลที่สะดวกต่อการติดต่อ รวมถึงที่จอดรถสะดวกสบายนั้น บริษัทมีสถานที่จอดรถอยู่ด้านหลังอาคารสำนักงานจำนวนมาก แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่มีรับบริการทราบดังนั้นพนักงานของบริษัทควรแจ้งให้ลูกค้าทราบรวมถึงป้ายบอกทางที่ชัดเจน

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร พนักงานผู้ให้บริการควรใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เต็มใจในการให้บริการก่อนและหลังการทำประกันวินาศภัยกับบริษัท ควรให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีความจริงใจและเอาใจใส่ลูกค้า ควรแสดงออกด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจลูกค้า นอกจากนั้นควรจัดส่งการ์ดอวยพรเนื่องในวาระเทศกาลสำคัญๆ ไปให้ลูกค้าอยู่เสมอเพื่อให้ลูกค้าทราบว่าพนักงานมีความห่วงใยและให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่เสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการสื่อสาร บริษัทควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ในรูปแบบโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ สิ่งพิมพ์ รวมถึงหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การเข้าร่วมทำกิจกรรมของชุมชน ในพื้นที่เพื่อเป็นการสร้างความรู้จักแก่บุคคลทั่วไป ในเรื่องของลำดับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการควรอธิบายแก่ลูกค้าได้เข้าใจอย่างชัดเจนสื่อสารโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงแก่ลูกค้าทุกครั้ง อธิบายให้ลูกค้าเข้าถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับอย่างชัดเจน ควรแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทให้ลูกค้าทราบ โดยมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดส่งข่าวสารของบริษัทผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ของลูกค้า รวมถึงการมีบริการสายด่วนประกันภัยของบริษัทเพื่อลูกค้าสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยต่างๆ

ด้านความน่าเชื่อถือ ต้องรักษาสัญญาว่าจะให้บริการบางอย่างแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว สามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้ เช่น การจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ตกลงกันไว้ เอกสารที่ใช้ของบริษัทน่าเชื่อถือ เช่น แบบฟอร์มการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ,ใบคำการทำประกันวินาศภัย นอกจากนั้นควรปรับปรุงด้านบุคลิกภาพรวมทั้งความรู้ความสามารถให้มีความน่าเชื่อถือของพนักงานมากขึ้น พนักงานต้องร่วมมือและช่วยกันสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและบริษัทเพื่อให้มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า และการให้บริการแก่ลูกค้าต้องมีความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความยุติธรรม

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พนักงานผู้ให้บริการต้องรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดีควรคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือความลับของลูกค้าให้บุคคลอื่นทราบ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการที่สำนักงานของบริษัท

ด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในระดับมากแล้วก็ตาม แต่บริษัทต้องสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการทำประกันภัย,แจ้งเคลมประกันภัย ,การรับค่าสินไหมทดแทน ควรคำนึงและเอาใจใส่ต่อข้อร้องเรียนต่างๆของลูกค้า โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้หรือต้องการได้อย่างรวดเร็วและการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็วหากข้อร้องเรียนบางประการเกิดจากความเข้าใจผิดของลูกค้า ควรชี้แจงข้อเท็จจริงนั้นให้ลูกค้าได้รับรู้รับทราบในทันที

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ บริษัทควรนำเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการลูกค้าให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆไว้บริการ เครื่องมือที่บริษัทให้บริการต้องมีความทันสมัยและสวยงาม การตกแต่งภายในสำนักงานมีความทันสมัย เฟอร์นิเจอร์ในส่วนบริเวณต้อนรับตกแต่งอย่างสวยงาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำกรมธรรม์ประกันภัย 6-10 ปี ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นในทุกด้านทั้ง 10 ด้าน ดังนั้น บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ เพราะลูกค้ากลุ่มนี้จะสามารถพัฒนาเป็นลูกค้าที่จะทำประกันภัยมากกว่า 10 ปี ต่อไปได้ โดยเฉพาะในด้านการติดต่อสื่อสาร ควรมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกค้ากลุ่มนี้ให้มากขึ้น โดยการส่งจดหมาย ทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมของบริษัท การอวยพรวันเกิด หรือการแนะนำกรมธรรม์ชนิดใหม่ๆ การจัดกิจกรรมพิเศษเฉพาะลูกค้ากลุ่มที่ทำกรมธรรม์ประกันภัย 6-10 ปี เช่น การจัดกิจกรรมตอบแทนความไว้วางใจในการทำประกันวินาศภัย เพื่อเป็นการรักษาฐานลูกค้าและเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ในด้านความสามารถในการให้บริการ ควรเพิ่มความถี่ในการออกเยี่ยมลูกค้ากลุ่มที่ทำกรมธรรม์ประกันภัย 6-10 ปี เพื่อรับฟังความต้องการของลูกค้ารวมถึงปัญหาเพื่อนำมาแก้ไขให้ตรงความต้องการที่แท้จริง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved