

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้าน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์โดยหาค่า S.D.

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์วิเคราะห์โดยหาค่าการแจกแจงความถี่และการบรรยายข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ผู้ศึกษาจะได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละดังนี้ (ปรากฏผลดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

| สถานภาพ | เกณฑ์จำแนก | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------|---------------------------------|-------------|--------|
| เพศ | 1. ชาย | 99 | 49.25 |
| | 2. หญิง | 102 | 50.75 |
| รวม | | 201 | 100.00 |
| อายุ | 1. ต่ำกว่า 25 ปี | 21 | 10.44 |
| | 2. 25- 35 ปี | 29 | 14.42 |
| | 3. 36-45 ปี | 115 | 57.21 |
| | 4. 46 ปี ขึ้นไป | 36 | 17.91 |
| รวม | | 201 | 100.00 |
| อาชีพ | 1. รับจ้าง/ค้าขาย | 97 | 48.25 |
| | 2. เกษตรกร | 24 | 11.49 |
| | 3. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 61 | 30.34 |
| | 4. พนักงานขององค์กรเอกชน | 19 | 9.45 |
| รวม | | 201 | 100.00 |
| รายได้ต่อเดือน | 1. 5,000-10,000 บาท/เดือน | 19 | 9.45 |
| | 2. 10,001-15,000บาท/เดือน | 24 | 11.94 |

| สถานภาพ | เกณฑ์จำแนก | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|---------------------------|-------------|--------|
| | 3. 15,001-20,000บาท/เดือน | 61 | 30.34 |
| | 4. 20,000 บาท/เดือนขึ้นไป | 97 | 48.25 |
| | รวม | 201 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาคีสันธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 50.75) และเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 49.25) จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาคีสันธุ์ พบว่าช่วงอายุที่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 36-45 ปี (คิดเป็นร้อยละ 57.21) รองลงมาช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 17.91) และช่วงอายุ 25-35ปี (คิดเป็นร้อยละ 14.42) และช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี (คิดเป็นร้อยละ 10.44) ตามลำดับ จำแนกตามอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) สาขาภาคีสันธุ์ พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย (คิดเป็นร้อยละ 48.25) รองลงมาเป็นรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 30.34) เกษตรกร (คิดเป็นร้อยละ 11.94) และพนักงานขององค์กรเอกชน (คิดเป็นร้อยละ 9.45) ตามลำดับ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) สาขาภาคีสันธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 48.25) รองลงมาอยู่ระหว่าง 15.001-20.000บาท (คิดเป็นร้อยละ 30.34) และรายได้อยู่ระหว่าง 10.001-15.000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 11.94) และผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5.000-10,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 9.45) ตามลำดับ

2. แสดงการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท
กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ
ให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์
จำแนกโดยภาพรวมและรายด้าน

| ลำดับ | ด้านการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|-----------|---|-----------|------|----------------------|
| 1 | ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ | 4.43 | 0.57 | มาก |
| 2 | ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | 4.37 | 0.63 | มาก |
| 3 | ด้านความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสัมพันธภาพ | 4.26 | 0.65 | มาก |
| 4 | ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ | 4.33 | 0.60 | มาก |
| 5 | ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา | 4.39 | 0.60 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 4.35 | 0.61 | มาก |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพ
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
($\bar{X}=4.35$, S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 5 ด้าน
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ
($\bar{X}=4.43$, S.D.= 0.57) รองลงมาคือ ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.39$, S.D.= 0.60) ด้านความ
น่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.37$, S.D.= 0.63) ด้านความเชื่อมั่นในการให้
คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.60) และด้านความรับผิดชอบต่อพัฒนาสัมพันธภาพ
($\bar{X}=4.26$, S.D.= 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาากาพสินธุ์ ด้านลักษณะการสร้างภาพประทับใจในงานบริการ

| ลำดับ | ด้านลักษณะการสร้างภาพประทับใจในงานบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------|---|-----------|------|------------------|
| 1 | ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (กริยา มารยาท การพูดจา) | 4.50 | 0.53 | มาก |
| 2 | ให้ความต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม การให้เกียรติและอภัยข้อยในการติดต่อสื่อสาร (ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่) | 4.51 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3 | ให้บริการดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นอย่างเต็มที่ ให้การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.46 | 0.53 | มาก |
| 4 | ให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน | 4.35 | 0.62 | มาก |
| 5 | ให้บริการ โดยการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม | 4.44 | 0.57 | มาก |
| 6 | มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.33 | 0.65 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 4.43 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาากาพสินธุ์ ด้านลักษณะการสร้างภาพประทับใจในงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ให้ความต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม การให้เกียรติและอภัยข้อยในการติดต่อสื่อสาร (ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่) ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.52) และอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 5 ข้อ อันดับแรกเป็น ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร (กริยา มารยาท การพูดจา) ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.53) รองลงมาเป็น ให้บริการดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นอย่างเต็มที่ ให้การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.53) ให้บริการ โดยการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.57) ให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร ให้คำแนะนำและ

ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.35$, S.D.= 0.62) และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย
ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อ
การให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์
ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

| ลำดับ | ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|------------------|--|-------------|-------------|----------------------|
| 1 | ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.32 | 0.69 | มาก |
| 2 | ตัวแทนมีความพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน ใบเสร็จรับเงิน ใบสมัคร ปากกา และเครื่องคิดเลข | 4.40 | 0.56 | มาก |
| 3 | ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.30 | 0.69 | มาก |
| 4 | ตัวแทนให้บริการมีความรอบรู้และทักในการให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้คำแนะนำและชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง | 4.39 | 0.56 | มาก |
| 5 | ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ | 4.33 | 0.59 | มาก |
| 6 | ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อผู้เอาประกัน | 4.48 | 0.57 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 4.37 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.37$, S.D.= 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อผู้เอาประกัน ($\bar{X}=4.48$, S.D.= 0.57) รองลงมาเป็น ตัวแทนมีความพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน ใบเสร็จรับเงิน ใบสมัคร ปากกา และเครื่องคิดเลข ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.56) ตัวแทนให้บริการมีความรอบรู้และทักในการให้บริการด้วยความเต็มใจ

การให้คำแนะนำและชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ($\bar{X}=4.39$, S.D.= 0.56) ให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.59) ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.32$, S.D.= 0.69) และตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.30$, S.D.= 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ

| ลำดับ | ด้านความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------|--|-------------|-------------|------------------|
| 1 | ตัวแทนมีความใส่ใจ ทราบข้อมูลของลูกค้า เช่น วันเกิด | 4.16 | 0.76 | มาก |
| 2 | ตัวแทนส่งข่าวข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | 4.25 | 0.66 | มาก |
| 3 | การให้บริการก่อนและหลังการขายโดยมีการจัดงานขอบคุณลูกค้าเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพ | 4.32 | 0.64 | มาก |
| 4 | ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน | 4.28 | 0.62 | มาก |
| 5 | การปฏิบัติงานและมนุษย์สัมพันธ์ตัวแทนมีความเป็นกันเองระหว่างบริการมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี | 4.30 | 0.59 | มาก |
| 6 | ตัวแทนมีความซื่อสัตย์ให้บริการที่ดีสม่ำเสมอและชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของท่าน | 4.27 | 0.63 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 4.26 | 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.26$, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการก่อนและหลังการขายโดยมีการจัดงานขอบคุณลูกค้าเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพ ($\bar{X}=4.32$, S.D.= 0.64) รองลงมาเป็นการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ตัวแทนมีความเป็นกันเองระหว่างบริการมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี ($\bar{X}=4.30$, S.D.= 0.59) ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ($\bar{X}=4.28$, S.D.= 0.62) ตัวแทนมีความซื่อสัตย์ให้บริการที่ดีสม่ำเสมอและชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของท่าน ($\bar{X}=4.27$, S.D.= 0.63) ตัวแทนส่งข่าวข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.25$, S.D.= 0.66) และตัวแทนมีความใส่ใจ ทราบข้อมูลของลูกค้าเช่น วันเกิด ($\bar{X}=4.16$, S.D.= 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์

| ลำดับ | ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------|--|-----------|------|------------------|
| 1 | ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.32 | 0.63 | มาก |
| 2 | การให้บริการด้านคำแนะนำและชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง | 4.40 | 0.54 | มาก |
| 3 | ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี | 4.35 | 0.55 | มาก |
| 4 | ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน | 4.29 | 0.68 | มาก |
| 5 | การได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ | 4.25 | 0.59 | มาก |
| 6 | ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่ายและการให้ความรู้แก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ | 4.37 | 0.56 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 4.33 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการ

ด้านคำแนะนำและชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.54) รองลงมาเป็นตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่ายและการให้ความรู้แก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.37$, S.D.= 0.56) ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.35$, S.D.= 0.55) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.32$, S.D.= 0.63) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.29$, S.D.= 0.68) และการได้รับความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ($\bar{X}=4.25$, S.D.= 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา

| ลำดับ | ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------|--|-----------|------|------------------|
| 1 | ดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | 4.42 | 0.58 | มาก |
| 2 | ได้รับการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยต่าง ๆ จากตัวแทนที่ให้บริการเป็นอย่างดี | 4.45 | 0.51 | มาก |
| 3 | ให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าเป็นรายบุคคล | 4.37 | 0.64 | มาก |
| 4 | ยอมรับฟังข้อเสนอแนะเมื่อปฏิบัติงานบกพร่อง | 4.37 | 0.61 | มาก |
| 5 | เมื่อลูกค้ามีปัญหาสามารถให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะในทันที | 4.33 | 0.60 | มาก |
| 6 | รับฟังปัญหาหรือซักถามของลูกค้าด้วยความเต็มใจ | 4.40 | 0.58 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 4.39 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.39$, S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ได้รับการแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยต่าง ๆ จากตัวแทนที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.45$, S.D.= 0.51) รองลงมาเป็นตัวดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.42$, S.D.= 0.58) รับฟังปัญหาหรือซักถามของลูกค้าด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.58) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

ของลูกค้าเป็นรายบุคคล ($\bar{X}=4.37$, S.D.= 0.64) ยอมรับฟังข้อเสนอแนะเมื่อปฏิบัติงานบกพร่อง ($\bar{X}=4.37$, S.D.= 0.61) และเมื่อลูกค้ามีปัญหาสามารถให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะในพื้นที่ ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.60) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพลีนธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพลีนธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาภาพลีนธุ์ จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน

| ด้านการให้บริการ | เพศชาย | | | เพศหญิง | | |
|--|-----------|------|------------------|-----------|------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ | 3.70 | 0.57 | มาก | 4.43 | 0.57 | มาก |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | 4.37 | 0.61 | มาก | 4.36 | 0.61 | มาก |
| 3. ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ | 4.29 | 0.66 | มาก | 4.27 | 0.65 | มาก |
| 4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ | 4.34 | 0.59 | มาก | 4.31 | 0.59 | มาก |
| 5. ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา | 4.39 | 0.70 | มาก | 4.39 | 0.59 | มาก |
| รวม | 3.51 | 0.52 | มาก | 3.62 | 0.50 | มาก |

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.70) รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.61) ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.59) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.66) และด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.57) ตามลำดับ

เพศหญิงมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.57) รองลงมาเป็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.59) ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.61) ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.59) และด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
 สาขาภาคใต้ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้าน

| ด้านการให้บริการ | ต่ำกว่า 25 ปี | | | 25-35 ปี | | | 36-45 ปี | | | 46 ปีขึ้นไป | | |
|--|---------------|-------------|------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ | 4.28 | 0.71 | มาก | 4.47 | 0.60 | มาก | 4.61 | 0.51 | มากที่สุด | 4.42 | 0.59 | มาก |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | 4.14 | 0.65 | มาก | 4.29 | 0.46 | มาก | 4.42 | 0.51 | มาก | 4.38 | 0.59 | มาก |
| 3. ด้านความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ | 4.04 | 0.58 | มาก | 4.23 | 0.55 | มาก | 4.52 | 0.50 | มากที่สุด | 4.33 | 0.58 | มาก |
| 4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ | 4.33 | 0.65 | มาก | 4.19 | 0.50 | มาก | 4.52 | 0.51 | มากที่สุด | 4.52 | 0.73 | มากที่สุด |
| 5. ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา | 4.38 | 0.49 | มาก | 4.42 | 0.51 | มาก | 4.52 | 0.49 | มากที่สุด | 4.38 | 0.74 | มาก |
| รวม | 4.25 | 0.64 | มาก | 4.28 | 0.52 | มาก | 4.51 | 0.50 | มากที่สุด | 4.40 | 0.64 | มาก |

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เป็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.49) รองลงมาเป็นด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.06) ด้านลักษณะการสร้าง ความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.71) ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.65) และด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.58) ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีอายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้าง ความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.60) รองลงมาเป็นด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.51) ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.46) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.55) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.50) ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้าง ความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.61$, S.D.=0.51) รองลงมาเป็นด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.50) ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.51) ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.49) และด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.51) ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย คือ ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.73) รองลงมาเป็นด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.59) ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.59) ด้านเอาใจ เขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.74) และด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.58) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
 สาขาภาคีสันธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

| ด้านกาารให้บริการ | รับจ้าง/ค้าขาย | | | เกษตรกร | | | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | | | พนักงานขององค์กรเอกชน | | |
|--|----------------|-------------|------------------|-------------|-------------|------------------|-----------------------|-------------|------------------|-----------------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. ด้านลักษณะการสร้างภาพประทับใจในงานบริการ | 4.57 | 0.61 | มากที่สุด | 4.40 | 0.52 | มาก | 4.51 | 0.52 | มากที่สุด | 4.41 | 0.83 | มาก |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | 4.42 | 0.69 | มาก | 4.39 | 0.55 | มาก | 4.49 | 0.54 | มาก | 4.41 | 0.83 | มาก |
| 3. ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ | 4.42 | 0.69 | มาก | 4.36 | 0.54 | มาก | 4.46 | 0.54 | มาก | 4.37 | 0.57 | มาก |
| 4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ | 4.47 | 0.60 | มาก | 4.27 | 0.61 | มาก | 4.35 | 0.62 | มาก | 4.33 | 0.58 | มาก |
| 5. ด้านเอาใจเขาได้ใจเรา | 4.42 | 0.60 | มาก | 4.29 | 0.69 | มาก | 4.44 | 0.57 | มาก | 4.50 | 0.58 | มาก |
| รวม | 4.43 | 0.63 | มาก | 4.36 | 0.58 | มาก | 4.42 | 0.57 | มาก | 3.56 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.63) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.61) รองลงมาเป็นด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.60) ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.69) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.69) และด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.60) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการเกษตรกรรมมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.52) รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีบริการ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.55) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.54) ด้านเอาใจเขาใส่ใจเราสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.60) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.61) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.52) รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.49$, S.D.=0.54) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.54) ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.57) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.62) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ประกอบการพนักงานขององค์กรเอกชน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ

มากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.58) รองลงมาเป็นด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.83) ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.83) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.57) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรรมวิธี ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.58) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
 สาขาการพัฒนาผู้จำหน่ายตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน

| ด้านการให้บริการ | 5,000-10,000บาท/เดือน | | | 10,001-15,000บาท/เดือน | | | 15,001-20,000บาท/เดือน | | | 20,000บาท/เดือนขึ้นไป | | |
|--|-----------------------|-------------|------------------|------------------------|-------------|------------------|------------------------|-------------|------------------|-----------------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ | 4.39 | 0.55 | มาก | 4.50 | 0.58 | มาก | 4.49 | 0.54 | มาก | 4.52 | 0.60 | มากที่สุด |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี | 4.40 | 0.52 | มาก | 4.41 | 0.58 | มาก | 4.51 | 0.52 | มากที่สุด | 4.47 | 0.61 | มาก |
| 3. ด้านความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ | 4.36 | 0.54 | มาก | 4.41 | 0.58 | มาก | 4.46 | 0.54 | มาก | 4.42 | 0.60 | มาก |
| 4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ | 4.27 | 0.66 | มาก | 4.33 | 0.57 | มาก | 4.35 | 0.62 | มาก | 4.42 | 0.60 | มาก |
| 5. ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา | 4.29 | 0.53 | มาก | 4.37 | 0.71 | มาก | 4.44 | 0.57 | มาก | 4.42 | 0.69 | มาก |
| รวม | 4.36 | 0.58 | มาก | 4.39 | 0.62 | มาก | 4.42 | 0.57 | มาก | 4.44 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

กลุ่มผู้มีรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.52) รองลงมาเป็น ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.55) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.54) ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.53) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.66) ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.58) รองลงมาเป็น ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.58) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.58) ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.71) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.57) ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีรายได้ 15,001-20,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพมหานครประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.52) รองลงมาเป็น ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.49$, S.D.=0.54) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.54) ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.57) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.62) ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีรายได้ 20,000 บาท/เดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.63) เมื่อพิจารณาจําแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะการสร้างความประทับใจในงานบริการ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.60) รองลงมาเป็น ด้านความน่าเชื่อถือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.61) ด้านเอาใจเขาใส่ใจเรา ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.69) ด้านความรับผิดชอบการพัฒนาสัมพันธภาพ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.60) และด้านความเชื่อมั่นในการให้คำแนะนำกรมธรรม์ ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.60) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|--|---------|
| 1. ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ | 176 |
| 2. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้บริการเก็บเบี้ยประกันนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ | 70 |
| 3. ด้านระบบบริการ | |
| 3.1 อยากให้ส่งข่าวข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอและต่อเนื่อง | 152 |
| 3.2 อยากให้มีคอมพิวเตอร์บริการให้ลูกค้าใช้อย่างเพียงพอ | 50 |
| 3.3 อยากให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ต (WIFI) | 75 |

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้า พบว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยากให้เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ (ความถี่ =176) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บเบี้ยประกันนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ (ความถี่ =70) ด้านระบบบริการ อยากให้ส่งข่าวข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (ความถี่ =152) อยากให้มีคอมพิวเตอร์บริการให้ลูกค้าใช้อย่างเพียงพอ (ความถี่ = 50) อยากให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ต (WI-FI) (ความถี่ =75)