

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้เอาประกันภัยในการบริการของบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งได้เป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2** พฤติกรรมของผู้เอาประกันภัยของบริษัทประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
- ตอนที่ 3** ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 4** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
- ตอนที่ 5** ระดับการรับรู้เหตุการณ์ของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
- ตอนที่ 6** การทดสอบสมมุติฐาน

4.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการทราบถึงระบบ GPS ที่บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) นำมาใช้ ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาแสดงจำนวนและร้อยละได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 189 | 47.20 |
| หญิง | 211 | 52.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสถานภาพ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|-------|--------|
| โสด | 203 | 50.80 |
| สมรส | 186 | 46.50 |
| หม้าย | 5 | 1.20 |
| หย่าร้าง | 6 | 1.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และสถานภาพหม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 7 | 1.75 |
| 20-29ปี | 160 | 40.00 |
| 30-39ปี | 138 | 34.50 |
| 40-49ปี | 63 | 15.75 |
| 50-59ปี | 30 | 7.50 |
| 60ปีขึ้นไป | 2 | 0.5 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|---------------|
| มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | 28 | 7.00 |
| ปวส./อนุปริญญา | 59 | 14.80 |
| ปริญญาตรี | 232 | 58.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 81 | 20.20 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 ระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 31 | 7.75 |
| ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 35 | 8.75 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 185 | 46.25 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 99 | 24.75 |
| แม่บ้าน/พอบ้าน | 26 | 6.50 |
| รับจ้าง | 20 | 5.00 |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 4 | 1.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 แม่บ้าน/พอบ้าน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รับจ้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ระดับรายได้ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 15,000 บาท | 74 | 18.50 |
| 15,001 - 25,000 บาท | 120 | 30.00 |
| 25,001 - 35,000 บาท | 109 | 27.20 |
| 35,001 - 45,000 บาท | 67 | 16.80 |
| 45,001 - 60,000 บาท | 22 | 5.50 |
| มากกว่า 60,000 บาท | 8 | 2.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือรายได้ 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รายได้ 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 รายได้ 45,001 - 60,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และรายได้มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามการทราบถึงระบบ GPS ที่บริษัทประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ได้นำมาใช้ในการให้บริการ

| การทราบถึงระบบ GPS | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|------------|---------------|
| ทราบ | 312 | 78.00 |
| ไม่ทราบ | 88 | 22.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบถึงระบบ GPS ที่บริษัทประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ได้นำมาใช้ในการให้บริการ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 และไม่ทราบ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

4.1.2 พฤติกรรมของผู้เอาประกันภัย

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประเภทของการประกันภัย

| ประเภทของการประกันภัย | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|---------------|
| ประเภท 1 | 350 | 87.50 |
| ประเภท 2 | 21 | 5.25 |
| ประเภท 3 | 29 | 7.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันภัยประเภท 1 จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ ประเภท 3 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และประเภท 2 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายละเอียดของรถยนต์ที่ทำประกันภัย

| ประเภทของรถยนต์ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|------------|---------------|
| รถเก๋ง | 341 | 85.20 |
| รถกระบะ | 59 | 14.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันภัยรถเก๋ง จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.20 และทำประกันภัยรถกระบะ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามการสมัครใจในการทำประกันภัย

| การสมัครใจในการทำประกันภัย | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| ซื้อเพราะถูกบังคับจากบริษัทจัดเช่าซื้อ | 40 | 10.00 |
| ซื้อเพราะต้องการบริการจากบริษัทประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ | 73 | 18.20 |
| ซื้อเพราะต้องการความคุ้มครองที่มากขึ้นกว่าการทำ พ.ร.บ. ประกัน | 287 | 71.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมัครใจในการทำประกันภัยเพราะต้องการความคุ้มครองที่มากขึ้นกว่าการทำ พ.ร.บ. ประกัน จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.80 รองลงมาคือ ทำประกันภัยเพราะต้องการบริการจากบริษัทประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ จำนวน 73 คน

คิดเป็นร้อยละ 18.20 และทำประกันภัยเพราะถูกบังคับจากบริษัทเจ้าซื้อ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามแหล่งที่ทราบถึงประโยชน์ในการทำประกันภัย

| แหล่งที่ทราบ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|---------------|
| โทรทัศน์ | 153 | 38.25 |
| วิทยุ | 4 | 1.00 |
| หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร | 34 | 8.50 |
| ใบปลิว | 4 | 1.00 |
| ตัวแทน/ นายหน้าประกันภัย | 205 | 51.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบถึงประโยชน์ในการทำประกันภัยจากตัวแทน/ นายหน้าประกันภัย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ ทราบถึงประโยชน์ในการทำประกันภัยจากโทรทัศน์ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25, ทราบถึงประโยชน์ในการทำประกันภัยจากหนังสือพิมพ์/ นิตยสาร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และทราบถึงประโยชน์ในการทำประกันภัยจากวิทยุและใบปลิว มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามการทำประกันภัยโดยผ่านช่องทางต่างๆ

| ช่องทางต่างๆ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง | 93 | 23.25 |
| บริษัทขายรถยนต์ / บริษัทเจ้าซื้อรถยนต์ | 113 | 28.25 |
| ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย | 194 | 48.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันภัยโดยผ่านทางตัวแทน/ นายหน้าประกันภัย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ ทำประกันภัยโดยผ่านบริษัท ขายรถยนต์/ บริษัทเช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และทำประกันภัยโดยผ่านการติดต่อกับบริษัทประกันภัยโดยตรง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสาเหตุการทำประกันภัยโดยผ่านช่องทางต่างๆ

| สาเหตุ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|---------------|
| บริการดี ติดต่อสะดวก | 160 | 40.00 |
| มีความมั่นคงเชื่อถือได้ | 201 | 50.20 |
| ได้รับส่วนลด ค่าคอมมิชชั่น | 39 | 9.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำประกันภัยโดยผ่านช่องทางต่างๆ เพราะมีความมั่นคงเชื่อถือได้ จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาคือ ทำประกันภัยโดยผ่านช่องทางต่างๆ เพราะบริการดี ติดต่อสะดวก และทำประกันภัยโดยผ่านช่องทางต่างๆ เพราะได้รับส่วนลด ค่าคอมมิชชั่น จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

4.1.3 ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.14 สรุประดับความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

| ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ | Mean | Std. Deviation | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|----------------|------------------|
| จุดให้บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน/ ธุรกิจ | 3.963 | 0.402 | มาก |
| การติดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ | 3.593 | 0.744 | มาก |
| จำนวนสาขาที่ให้บริการรายย่อยมีเพียงพอ | 3.748 | 0.628 | มาก |
| มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า | 3.545 | 0.607 | มาก |
| อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย | 3.835 | 0.595 | มาก |
| มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ครบวงจร เช่น ระบบการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ | 3.863 | 0.547 | มาก |
| มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การจัดเรียงลำดับในการให้บริการ | 3.805 | 0.564 | มาก |
| พนักงานให้คำแนะนำและสนใจปัญหาของท่าน | 3.810 | 0.547 | มาก |
| มีการแจ้งบริการใหม่ๆให้ลูกค้าทราบตลอด | 3.795 | 0.595 | มาก |
| จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.825 | 0.592 | มาก |
| บุคลิกภาพ/ การแต่งกายของพนักงาน | 3.828 | 0.655 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.783 | 0.589 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.783$, S.D. = 0.589) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ จุดให้บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชน/ ธุรกิจ ($\bar{X} = 3.963$, S.D. = 0.402) มีศูนย์บริการทางโทรศัพท์ครบวงจร เช่น ระบบการให้บริการปรึกษาทาง

โทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.863$, S.D. = 0.547) อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.835$, S.D. = 0.595) บุคลิกภาพ/ การแต่งกายของพนักงาน ($\bar{X} = 3.828$, S.D. = 0.655) จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.825$, S.D. = 0.592) พนักงานให้คำแนะนำและสนใจปัญหาของท่าน ($\bar{X} = 3.810$, S.D. = 0.547) มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การจัดเรียงลำดับในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.805$, S.D. = 0.564) มีการแจ้งบริการใหม่ๆ ให้ลูกค้าทราบตลอด ($\bar{X} = 3.795$, S.D. = 0.595) จำนวนสาขาที่ให้บริการรายย่อยมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.748$, S.D. = 0.628) การติดป้ายหรือสัญลักษณ์บอกตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ($\bar{X} = 3.593$, S.D. = 0.744) และมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า ($\bar{X} = 3.545$, S.D. = 0.607) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 สรุประดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

| ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | Mean | Std. Deviation | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|----------------|------------------|
| ให้ข้อมูลและความรู้ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.843 | 0.703 | มาก |
| สามารถให้บริการเป็นไปตามที่โฆษณาไว้ | 3.823 | 0.694 | มาก |
| พนักงานมีความรอบรู้ในการให้บริการ | 3.803 | 0.689 | มาก |
| พนักงานเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ เช่น มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย | 3.838 | 0.634 | มาก |
| พนักงานทำงานถูกต้องแม่นยำ | 3.825 | 0.609 | มาก |
| การคิดดอกเบี้ยประกัน อยู่ในอัตราที่สมเหตุ สมผล เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ | 3.775 | 0.652 | มาก |
| ความมีประสิทธิภาพของระบบบริการ เช่นบุคลากร ให้ความสะดวก รวดเร็วและตรงตามต้องการ | 3.750 | 0.619 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.808 | 0.657 | มาก |

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.808$, S.D. = 0.657) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ให้ข้อมูลและความรู้ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.843$, S.D. = 0.703) พนักงานเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ เช่น มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ($\bar{X} = 3.838$, S.D. = 0.634) พนักงานทำงานถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.825$, S.D. = 0.609) สามารถให้บริการเป็นไปตามที่โฆษณาไว้ ($\bar{X} = 3.823$, S.D. = 0.694) พนักงานมีความรอบรู้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.803$, S.D. = 0.689) ($\bar{X} = 3.810$, S.D. = 0.547) การคิดดอกเบี้ยประกัน อยู่ในอัตราที่สมเหตุ สมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.775$, S.D. = 0.652) และความมีประสิทธิภาพของระบบบริการ เช่นบุคลากรให้ความสะดวก รวดเร็วและตรงตามต้องการ ($\bar{X} = 3.750$, S.D. = 0.619) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 สรุประดับความพึงพอใจในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

| การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | Mean | Std. Deviation | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|----------------|------------------|
| พนักงานพูดคุยด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยน | 3.835 | 0.607 | มาก |
| เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร | 3.885 | 0.536 | มาก |
| พนักงานเต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่าน | 3.820 | 0.631 | มาก |
| พนักงานมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล | 3.833 | 0.633 | มาก |
| ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา | 3.853 | 0.593 | มาก |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง | 3.848 | 0.575 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.845 | 0.596 | มาก |

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.845$, S.D. = 0.596) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.885$, S.D. = 0.536) ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.853$, S.D. = 0.593) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.848$, S.D. = 0.575) พนักงานพูดคุยด้วยวาจาสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 3.835$, S.D. = 0.607) พนักงานมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.833$, S.D. = 0.633) และพนักงานเต็มใจตอบสนองต่อความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 3.820$, S.D. = 0.631) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 สรุประดับความพึงพอใจในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

| การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | Mean | Std. Deviation | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|----------------|------------------|
| กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการ ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว | 3.883 | 0.547 | มาก |
| พนักงานมีความตื่นตัวพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว | 3.848 | 0.566 | มาก |
| พนักงานอธิบายขั้นตอนในการรับบริการพร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ | 3.813 | 0.607 | มาก |
| พนักงานสื่อสารกับท่านให้เกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการให้บริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ | 3.815 | 0.601 | มาก |
| มีบริการยกรถเพื่อที่จะนำไปเข้าคู่ออมรถได้อย่างรวดเร็ว หากรถเสียหรือเกิดอุบัติเหตุที่ไม่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ | 3.893 | 0.585 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.850 | 0.581 | มาก |

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.850$, S.D. = 0.581) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ มีบริการยกรถเพื่อที่จะนำไปเข้าอู่ซ่อมรถได้อย่างรวดเร็ว หากรถเสียหรือเกิดอุบัติเหตุที่ไม่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ ($\bar{X} = 3.893$, S.D. = 0.585) กรณีที่ท่านมีปัญหาในการรับบริการ ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.883$, S.D. = 0.547) พนักงานมีความตื่นตัวพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.848$, S.D. = 0.566) พนักงานสื่อสารกับท่านให้เกิดความมั่นใจและเชื่อถือในการให้บริการ เช่น แนะนำบริการใหม่ๆที่ท่านยังไม่รู้จักให้ท่านเกิดความสนใจ ($\bar{X} = 3.815$, S.D. = 0.601) และพนักงานอธิบายขั้นตอนในการรับบริการ พร้อมกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ก่อนการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.813$, S.D. = 0.607) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 สรุประดับความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ

| ความการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ | Mean | Std. Deviation | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|----------------|------------------|
| พนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย | 3.845 | 0.554 | มาก |
| พนักงานคอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูล | 3.788 | 0.590 | มาก |
| พนักงานดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน | 3.768 | 0.659 | มาก |
| มีบริการรับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมงในกรณีฉุกเฉิน | 3.870 | 0.636 | มาก |
| จดจำผู้ที่มาใช้บริการได้ | 3.668 | 0.740 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.788 | 0.636 | มาก |

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.788$, S.D. = 0.636) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ มีบริการรับแจ้งเหตุ 24 ชั่วโมงในกรณีฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.870$, S.D. = 0.636) พนักงานแนะนำวิธีการใช้บริการที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} =$

3.845, S.D. = 0.554) พนักงานคอยรับฟังปัญหาและให้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.788$, S.D. = 0.590) พนักงานดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 3.768$, S.D. = 0.659) และจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้ ($\bar{X} = 3.668$, S.D. = 0.740) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | Mean | Std. Deviation | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|----------------|------------------|
| ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ | 4.210 | 0.625 | มากที่สุด |
| พนักงานให้คำแนะนำตลอดการใช้บริการ | 3.843 | 0.611 | มาก |
| มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันประวัติดี | 4.080 | 0.745 | มาก |
| ค่าเบี้ยประกันอยู่ในอัตราที่เหมาะสม | 3.700 | 0.769 | มาก |
| เมื่อเกิดอุบัติเหตุ พนักงานสำรวจภัยมาถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว | 3.995 | 0.725 | มาก |
| ถือประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก | 3.868 | 0.759 | มาก |
| มีความถูกต้องและยุติธรรมในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน | 3.868 | 0.641 | มาก |
| ให้บริการรับ-ส่ง รถยนต์คันที่ต้องซ่อม | 3.975 | 0.807 | มาก |
| ที่เข้าซ่อมมีมาตรฐานและมีความชำนาญในการซ่อม | 3.870 | 0.663 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.934 | 0.705 | มาก |

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.934$, S.D. = 0.705) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.210$, S.D. = 0.625) และมีความพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ มีส่วนลดค่าเบี้ยประกันประวัติดี ($\bar{X} = 4.080$, S.D. = 0.745) เมื่อเกิดอุบัติเหตุ พนักงานสำรวจภัยมาถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.995$, S.D. = 0.725)

ให้บริการรับ-ส่ง รถยนต์คันที่ต้องซ่อม ($\bar{X} = 3.975$, S.D. = 0.807) ที่เข้าซ่อมมีมาตรฐานและมีความชำนาญในการซ่อม ($\bar{X} = 3.870$, S.D. = 0.663) ถือประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.868$, S.D. = 0.759) มีความถูกต้องและยุติธรรมในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ($\bar{X} = 3.868$, S.D. = 0.641) พนักงานให้คำแนะนำตลอดการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.843$, S.D. = 0.611) และค่าเบี้ยประกันอยู่ในอัตราที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.700$, S.D. = 0.769) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 สรุประดับการรับรู้นวัตกรรม

| การรับรู้นวัตกรรม | Mean | Std. Deviation | ระดับการรับรู้ |
|---|--------------|----------------|----------------|
| มักจะหาคำจำกัดความของสิ่งที่ท่านไม่รู้ | 3.670 | 0.716 | มาก |
| พยายามหาความหมายของสิ่งที่ท่านไม่ได้ใช้ใน ชีวิตประจำวัน | 3.748 | 0.704 | มาก |
| เป็นคนมีความคิดที่มองต่างมุม | 3.728 | 0.714 | มาก |
| เป็นคนคิดวิธีการที่ได้ผลเร็วที่สุด | 3.735 | 0.660 | มาก |
| เป็นคนที่นำความรู้สึกและการกระทำของตนเองมาวิเคราะห์ | 3.805 | 0.658 | มาก |
| มักจะชอบอภิปรายความคิดใหม่ๆอยู่เสมอ | 3.763 | 0.665 | มาก |
| มักจะสงสัยในสิ่งต่างๆที่จะเชื่อตามกันมา | 3.735 | 0.732 | มาก |
| เป็นคนคิดเป็นขั้นเป็นตอนในการดำเนินงานจากจุดเริ่มต้น จนถึงผลสำเร็จ | 3.823 | 0.661 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.751 | 0.689 | มาก |

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ระดับการรับรู้นวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.751$, S.D. = 0.689) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ เป็นคนคิดเป็นขั้นเป็นตอนในการดำเนินงานจากจุดเริ่มต้นจนถึงผลสำเร็จ ($\bar{X} = 3.823$, S.D. = 0.661) เป็นคนที่นำความรู้สึกและการกระทำของตนเองมาวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.805$,

S.D. = 0.685) มักจะชอบอภิปรายความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.753$, S.D. = 0.665) พยายามหาความหมายของสิ่งที่ท่านไม่ได้ใช้ในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 3.748$, S.D. = 0.704) มักจะสงสัยในสิ่งต่างๆ ที่จะเชื่อตามกันมา ($\bar{X} = 3.735$, S.D. = 0.732) เป็นคนคิดวิธีการที่ได้ผลเร็วที่สุด ($\bar{X} = 3.735$, S.D. = 0.660) เป็นคนมีความคิดที่มองต่างมุม ($\bar{X} = 3.728$, S.D. = 0.714) และมักจะหาคำจำกัดความของสิ่งที่ท่านไม่รู้ ($\bar{X} = 3.670$, S.D. = 0.716) ตามลำดับ

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์การถดถอยสำหรับการสร้างสมการพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

| Model | Unstandardized | | Standardized | t | Sig. |
|-----------------|----------------|------------|--------------|--------|--------|
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 2.432 | 0.365 | | 6.660 | 0.000 |
| ความเป็นรูปธรรม | 0.171 | 0.108 | 0.097 | 1.590 | 0.113 |
| ความน่าเชื่อถือ | 0.082 | 0.071 | 0.087 | 1.167 | 0.244 |
| การตอบสนอง | -0.140 | 0.076 | -0.140 | -1.843 | 0.066 |
| ให้ความมั่นใจ | -0.042 | 0.110 | -0.039 | -0.382 | 0.703 |
| เข้าถึงจิตใจ | 0.327 | 0.108 | 0.288 | 3.035 | 0.003* |

จากตารางที่ 4.21 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยได้สมการถดถอยพยากรณ์ความพึงพอใจดังนี้

กำหนด X_1 = ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

X_2 = ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

X_3 = การตอบสนองแก่ผู้รับบริการ

X_4 = การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

X_5 = การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ

Y = ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น $Y = 0.327 X_5$

ซึ่งตัวแปร อิสระ การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการได้แก่ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 7.5

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้าน ระดับการรับรู้นวัตกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์การถดถอยสำหรับการสร้างสมการพยากรณ์ระดับการรับรู้นวัตกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|--------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 3.711 | 0.247 | | 15.002 | 0.000 |
| ระดับการรับรู้ นวัตกรรม | 0.059 | 0.066 | 0.045 | 0.902 | 0.367 |

จากตารางที่ 4.21 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ทางด้านระดับการรับรู้นวัตกรรมของผู้ใช้บริการบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ค่า Sig. = 0.367 มากกว่า 0.05)