

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ.....	72
4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ	73
4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ	74
4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	74
4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ.....	75
4.7 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทการประกันภัยรถยนต์ (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)	75
4.8 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท (เฉพาะกลุ่มลูกค้าและคู่ค้า.....	76
4.9 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	76
4.10 จำนวนและร้อยละจำแนกตามวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ ใช้บ่อยที่สุด	77
4.11 จำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	78
4.12 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	78
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ	79
4.14 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อเสนอแนะ	82
4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับระยะเวลาการเป็น ลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท.....	88
4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา การเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท	89
4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการระยะเวลา การเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท	90
4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา การเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท	91

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา การเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท	92
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา การเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท	93
4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ กับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)	94
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับประเภทการให้บริการ.....	95
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการกับประเภท การให้บริการ.....	96
4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับ ประเภทการให้บริการ.....	97
4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับประเภทการให้บริการ.....	98
4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการกับประเภท การให้บริการ.....	99
4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการกับประเภท การให้บริการ.....	100
4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของ ผู้ใช้บริการกับประเภทการให้บริการ (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)	101
4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับวิธีการติดต่อ เคลมประกัน กับบริษัท.....	102
4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการกับวิธีการติดต่อ เคลมประกันกับบริษัท.....	103
4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับ วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท	104
4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับวิธีการติดต่อ เคลมประกันกับบริษัท.....	105
4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการกับ วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท	106

ตารางที่	หน้า
4.34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการกับวิธีการติดต่อ เคลมประกันกับบริษัท.....	107
4.35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ กับวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)	108
4.36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ.....	109
4.37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการกับความถี่ ในการใช้บริการ.....	110
4.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับความถี่ ในการใช้บริการ.....	111
4.39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ.....	112
4.40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการกับความถี่ ในการใช้บริการ.....	113
4.41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ...	114
4.42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ กับความถี่ในการใช้บริการ (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)	115
4.43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา ในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	116
4.44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา ในการใช้ บริการแต่ละครั้ง.....	117
4.45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการกับ ระยะเวลาในการ ใช้บริการแต่ละครั้ง.....	118
4.46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา ในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	119
4.47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา ในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	120
4.48 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการกับระยะเวลา ในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	121

ตารางที่	หน้า
4.49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ กับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง (เฉพาะกลุ่มลูกค้า).....	122
4.50 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับเพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	123
4.51 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	124
4.52 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน	125
4.53 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	126
4.54 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	127
4.55 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน....	128
4.56 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่ สินไหมผู้ให้บริการกับสถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	129
4.57 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน.....	130
4.58 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับประเภทการประกันภัยรถยนต์ที่ แตกต่างกัน (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)	131
4.59 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับเพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	132
4.60 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	133

ตารางที่	หน้า
4.61 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน	134
4.62 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	135
4.63 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	136
4.64 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับสถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน	137
4.65 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน	137
4.66 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับประเภทการประกันภัยรถยนต์ของ ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน (เฉพาะกลุ่มลูกค้า).....	138
4.67 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน (เฉพาะกลุ่มลูกค้าและคู่ค้า)	139
4.68 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกัน	140
4.69 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีประเภทการให้บริการ แตกต่างกัน.....	141
4.70 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับวิธีการติดต่อเคลมประกันที่ใช้บ่อยที่สุด ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน	142
4.71 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท ที่ใช้บ่อยที่สุดของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน	142

ตารางที่	หน้า
4.72	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน 143
4.73	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน..... 144
4.74	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของ ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน 145
4.75	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการ แต่ละครั้งแตกต่างกัน..... 145
4.76	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน (เฉพาะกลุ่มลูกค้าและคู่ค้า) 146
4.77	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับประเภทการให้บริการของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน 147
4.78	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีประเภทการให้บริการ แตกต่างกัน..... 148
4.79	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับวิธีการติดต่อเคลมประกันที่ใช้บ่อยที่สุด ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน..... 149
4.80	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน 150

ตารางที่		หน้า
4.81	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน.....	150
4.82	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ เจ้าหน้าที่สินไหม ผู้ให้บริการกับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของ ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน.....	151
4.83	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการ แต่ละครั้งที่แตกต่างกัน	152