

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากผู้ให้บริการทุกประเภทที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การแจกแจงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การแจกแจงข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 การแจกแจงข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 4 การแจกแจงข้อมูลด้านข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1

การแจกแจงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	313	78.25
หญิง	87	21.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 และเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 2
จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	142	35.50
31 – 40 ปี	160	40.00
41 – 50 ปี	82	20.50
มากกว่า 50 ปี	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.3
จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	16	4.00
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	134	33.50
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	230	57.50
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4
จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	103	25.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.50
พนักงานบริษัทเอกชน	182	45.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	83	20.75
อื่น ๆ	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา อาชีพรับจ้าง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5
จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	76	19.00
10,001 – 20,000 บาท	198	49.50
20,001 – 30,000 บาท	49	12.25
มากกว่า 30,000 บาท	77	19.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา รายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้ 20,001–30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

สถานะของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้า	160	40.00
คู่กรณี	55	13.75
คู่ค้า	181	45.25
อื่น ๆ	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะเป็นคู่ค้ากับบริษัท มากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมา สถานะเป็นลูกค้า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานะคู่กรณี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และสถานะอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทการประกันภัยรถยนต์ (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการประกันภัยรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ประเภท 1	147	91.88
ประเภท 3	11	6.88
พ.ร.บ.	2	1.24
รวม	160	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าส่วนใหญ่ จะทำประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1 มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 91.88 รองลงมา ทำประกันภัยรถยนต์ ประเภท 3 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88 และทำประกันภัยประเภท พ.ร.บ. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2
การแจกแจงข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท
(เฉพาะกลุ่มลูกค้าและคู่ค้า)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท*	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	179	52.49
4 – 6 ปี	106	31.09
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	56	16.42
รวม	341	100.00

*ผู้ใช้บริการมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัทตั้งแต่ 6 เดือน จนถึง 20 ปี จึงมีการแบ่งช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท ดังรายละเอียดตารางที่ 4.8

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัทมาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี มากที่สุด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 52.49 รองลงมา ระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 และเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัทมาเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9

จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เปิดเคลม	164	41.00
คุมราคา	99	24.75
เบิกจ่าย	88	22.00
เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	35	8.75
อื่น ๆ	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเปิดเคลม มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา ใช้บริการคุมราคา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ใช้บริการเบิกจ่าย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ใช้บริการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10
จำนวนและร้อยละจำแนกตามวิธีการติดต่อเคลมประกัน
กับบริษัทที่ใช้บ่อยที่สุด

วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท ที่ใช้บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เข้ามาติดต่อที่บริษัท	306	76.50
นัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ	28	7.00
ติดต่อที่ตู้/ศูนย์ในเครือ	36	9.00
ผ่านระบบ e-claim	28	7.00
อื่น ๆ	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเข้ามาติดต่อเคลมประกันที่บริษัทมากที่สุด จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมา ติดต่อที่ตู้/ศูนย์ในเครือ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ติดต่อผ่านระบบ e-claim จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ติดต่อโดยนัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และติดต่อโดยวิธีอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11
จำนวนและร้อยละจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	69	17.25
2 ครั้ง	55	13.75
3 ครั้ง	35	8.75
มากกว่า 3 ครั้ง	241	60.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมา ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และใช้บริการ 3 ครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12
จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	72	18.00
15 – 30 นาที	234	58.50
31 – 45 นาที	69	17.25
46 – 60 นาที	17	4.25
มากกว่า 60 นาที	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการในแต่ละครั้งประมาณ 15–30 นาที มากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมา ใช้บริการแต่ละครั้งน้อยกว่า 15 นาที จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ใช้บริการครั้งละ 31–45 นาที จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ใช้บริการครั้งละ 46–60 นาที จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และใช้บริการครั้งละมากกว่า 60 นาที จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3
การแจกแจงข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสาร
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
 การสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม	Mean	Std. Deviation	ระดับความ พึงพอใจ
<u>ด้านวัจนภาษา</u>			
1. ตั้งใจรับฟัง และสอบถามรายละเอียดความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	4.10	.557	มาก
2. สามารถอธิบายถึงรายละเอียดและขั้นตอนในการ เคลมประกันภัยรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.11	.624	มาก
3. สามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ในทุกกรณี	4.03	.679	มาก
4. มีการชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองตาม กรมธรรม์ให้ทราบ	3.84	.712	มาก
5. ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี	4.06	.644	มาก
6. ให้การต้อนรับที่อบอุ่น กล่าวคำทักทายเมื่อมาติดต่อ ขอรับบริการ	4.18	.699	มาก
7. เจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษในกรณีที่มีข้อผิดพลาด เกิดขึ้น	3.92	.850	มาก
8. มีการบันทึกข้อมูลที่ต้องการและชัดเจน	4.15	.658	มาก
9. เจ้าหน้าที่พูดจาให้เกียรติผู้ให้บริการเสมอ	4.23	.647	มากที่สุด
10. วาจาสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	4.29	.609	มากที่สุด
11. การสื่อสารของเจ้าหน้าที่แสดงถึงการมีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	4.14	.612	มาก
ภาพรวมด้านวัจนภาษา	4.09	.483	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม	Mean	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ
<u>ด้านอวัจนภาษา</u>			
12. มีท่าทีเป็นมิตร ให้ความมั่นใจและน่าเชื่อถือ	4.23	.633	มากที่สุด
13. มีท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ	4.35	.648	มากที่สุด
14. มีอารมณ์ดี ไม่แสดงอาการก้าวร้าว	4.19	.787	มาก
15. ให้การบริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่	4.22	.593	มากที่สุด
16. มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.12	.669	มาก
17. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.20	.658	มาก
18. ให้การบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว	4.07	.736	มาก
19. ช่วยติดต่อประสานงานให้เป็นอย่างดี	4.18	.618	มาก
20. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.29	.636	มากที่สุด
ภาพรวมด้านอวัจนภาษา	4.20	.526	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่	4.14	.483	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยจะมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านอวัจนภาษามากกว่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านวัจนภาษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด ในเรื่องของการชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขตามกรมธรรม์ให้ทราบและเจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษในกรณีที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 3.92 ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดของแต่ละด้าน เป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

ด้านวัจนภาษา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้

ข้อ 10 วาจาสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี ค่าเฉลี่ย 4.29

ข้อ 9 เจ้าหน้าที่พูดจาให้เกียรติผู้ใช้บริการเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.23

กลุ่มที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับมาก 9 ข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้

ข้อ 6 ให้การต้อนรับที่อบอุ่น กล่าวคำทักทายเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ
ค่าเฉลี่ย 4.18

ข้อ 8 มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.15

ข้อ 11 การสื่อสารของเจ้าหน้าที่แสดงถึงการมีความรู้ ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.14

ข้อ 2 สามารถอธิบายถึงรายละเอียดและขั้นตอนในการเคลมประกันภัย
รถยนต์ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.11

ข้อ 1 ตั้งใจรับฟัง และสอบถามรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้บริการ
ค่าเฉลี่ย 4.10

ข้อ 5 ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.06

ข้อ 3 สามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ในทุกกรณี ค่าเฉลี่ย 4.03

ข้อ 7 เจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษในกรณีที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.92

ข้อ 4 มีการชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ให้ทราบ
ค่าเฉลี่ย 3.84

ด้านอวัจนภาษา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้

ข้อ 13 มีท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35

ข้อ 20 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.29

ข้อ 12 มีท่าที่เป็นมิตร ให้ความมั่นใจและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.23

ข้อ 15 ให้การบริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.22

กลุ่มที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้

ข้อ 17 มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20

ข้อ 14 มีอารมณ์ดี ไม่แสดงอาการก้าวร้าว ค่าเฉลี่ย 4.19

ข้อ 19 ช่วยติดต่อประสานงานให้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.18

ข้อ 16 มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.12

ข้อ 18 ให้การบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.07

ส่วนที่ 4
การแจกแจงข้อมูลด้านข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
ของฝ่ายสินไหมรณยนต์

ตารางที่ 4.14

จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีข้อคิดเห็น	368	92.00
ลดขั้นตอนการดำเนินงาน	10	2.50
ควรให้ความสนใจแก่ลูกค้าในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ	3	0.75
ควรแจ้งรายละเอียดกรณีการเคลมให้ชัดเจน	3	0.75
ควรเพิ่มการแจ้งข่าวสารการประกันภัยให้กับลูกค้า	3	0.75
ควรปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเพื่อการค้นหาเอกสาร	2	0.50
ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนให้มากขึ้นโดยเฉพาะเวลาพักเที่ยง	2	0.50
ควรมีป้ายแนะนำการให้บริการตามจุดต่าง ๆ	2	0.50
ควรมีสถานในกรุงเทพให้มากขึ้น	2	0.50
ควรคุมราคาค่าซ่อมให้ใกล้เคียงกับราคาค่าซ่อมที่เป็นจริง	1	0.25
ควรให้เจ้าหน้าที่เคลมไปถึงเกิดเหตุให้รวดเร็วขึ้น	1	0.25
ไม่ควรมีค่า Excess กรณีถูกเฉี่ยวแล้วคู่กรณีหลบหนี	1	0.25
ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น	1	0.25
ควรอนุมัติซ่อมในระบบ E-claim ให้เร็วขึ้น	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะไม่มีข้อเสนอแนะ มากที่สุดจำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา เสนอแนะให้ลดขั้นตอนการดำเนินงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ควรให้ความสนใจแก่ลูกค้าในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ควรแจ้งรายละเอียดกรณีการเคลมให้ชัดเจน และควรเพิ่มการแจ้งข่าวสารการประกันภัยให้กับลูกค้า จำนวนร้อยละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ควรปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเพื่อการค้นหาเอกสาร ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนให้มากขึ้นโดยเฉพาะเวลาพักเที่ยง ควรมีป้าย

แนะนำการให้บริการตามจุดต่าง ๆ และควรมีสาขาในกรุงเทพฯ ให้มากขึ้น จำนวนข้อละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ควรคุมราคาค่าซ่อมให้ใกล้เคียงกับราคาค่าซ่อมที่เป็นจริง ควรให้เจ้าหน้าที่เคลมไปถึงเกิดเหตุให้รวดเร็วขึ้น ไม่ควรมีค่า Excess กรณีถูกเฉี่ยวแล้วคู่กรณีหลบหนี ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวางขึ้น และควรอนุมัติซ่อมในระบบ E-claim ให้เร็วขึ้น จำนวนข้อละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ส่วนที่ 5

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสาร ในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)” มีทั้งหมด 3 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถจำแนกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 35 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.24 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.25 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.26 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.27 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.28 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.29 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.30 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.31 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.32 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.33 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.34 สถานะของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.35 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน สามารถจำแนกเป็นสมมติฐานย่อย ได้ 14 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 2.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติทดสอบค่า Chi – Square Test ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับ
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท

เพศ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท			χ^2	Sig
	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป		
ชาย	148 52.1%	86 30.3%	50 17.6%	1.848	.397
หญิง	31 54.4%	20 35.1%	6 10.5%		

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 1.848$ โดยมีค่า Sig = .397 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/ คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการ
กับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท

ระดับอายุ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท			χ^2	Sig
	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป		
ไม่เกิน 30 ปี	68 57.6%	42 35.6%	8 6.8%	19.652	.003*
31 – 40 ปี	76 53.5%	40 28.2%	26 18.3%		
41 – 50 ปี	32 47.8%	17 25.4%	18 26.9%		
มากกว่า 50 ปี	3 21.4%	7 50.0%	4 28.6%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 19.652$ โดยมีค่า Sig = .003 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 - 50 ปี จะมีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด และผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จะมีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท 4 – 6 ปี ในสัดส่วนที่สูงที่สุด

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ
กับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท

ระดับการศึกษา	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท			χ^2	Sig
	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	10 62.5%	3 18.8%	3 18.8%	2.430	.876
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	61 52.6%	38 32.8%	17 14.7%		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	100 51.8%	61 31.6%	32 16.6%		
สูงกว่าปริญญาตรี	8 50.0%	4 25.0%	4 25.0%		

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 2.430$ โดยมีค่า Sig = .876 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับ
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท

อาชีพ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท			χ^2	Sig
	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป		
รับจ้าง	42 44.7%	33 35.1%	19 20.2%	8.663	.372
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10 52.6%	4 21.1%	5 26.3%		
พนักงานบริษัทเอกชน	87 56.9%	42 27.5%	24 15.7%		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	36 52.2%	26 37.7%	7 10.1%		
อื่นๆ	4 66.7%	1 16.7%	1 16.7%		

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 8.663$ โดยมีค่า Sig = .372 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการ
กับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท

ระดับรายได้	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท			χ^2	Sig
	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป		
ไม่เกิน 10,000 บาท	37 57.8%	19 29.7%	8 12.5%	12.561	.051
10,001 – 20,000 บาท	84 50.3%	61 36.5%	22 13.2%		
20,001 – 30,000 บาท	25 64.1%	7 17.9%	7 17.9%		
มากกว่า 30,000 บาท	33 46.5%	19 26.8%	19 26.8%		

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 12.561$ โดยมีค่า Sig = .051 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการ
กับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท

สถานะของผู้ใช้บริการ	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท			χ^2	Sig
	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป		
ลูกค้า	92 57.5%	38 23.8%	30 18.8%	7.652	.022*
คู่ค้า	87 48.1%	68 37.6%	26 14.4%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 7.652$ โดยมีค่า Sig = .022 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้บริการที่มีสถานะเป็นลูกค้า จะมีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด สำหรับผู้บริการที่มีสถานะเป็นคู่ค้า จะมีระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท ไม่เกิน 3 ปี และ 4 – 6 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ
กับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการประกันภัย รถยนต์	ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท			χ^2	Sig
	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป		
ประเภท 1	84 57.1%	36 24.5%	27 18.4%	2.247	.690
ประเภท 3	5 45.5%	3 27.3%	3 27.3%		
พ.ร.บ.	2 100.0%	0 .0%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 2.247$ โดยมีค่า Sig = .690 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทรการให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทรการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทรการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการ

กับประเภทรการให้บริการ

เพศ	ประเภทรการให้บริการ					χ^2	Sig
	เปิดเคลม	คุมราคา	เบิกจ่าย	เรียกรอ้งค่าสินไหม	อื่น ๆ		
ชาย	136 43.5%	72 23.0%	74 23.6%	20 6.4%	11 3.5%	14.809	.005*
หญิง	28 32.2%	27 31.0%	14 16.1%	15 17.2%	3 3.4%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 14.809$ โดยมีค่า Sig = .005 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีประเภทรการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการเพศชายจะใช้บริการเปิดเคลมในสัดส่วนที่มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.9 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการ
กับประเภทการให้บริการ

ระดับอายุ	ประเภทการให้บริการ					χ^2	Sig
	เปิดเคลม	คุมราคา	เบิก จ่าย	เรียกร้องค่า สินไหม	อื่น ๆ		
ไม่เกิน 30 ปี	56 39.4%	37 26.1%	29 20.4%	15 10.6%	5 3.5%	8.003	.785
31 – 40 ปี	69 43.1%	34 21.3%	36 22.5%	14 8.8%	7 4.4%		
41 – 50 ปี	32 39.0%	26 31.7%	18 22.0%	4 4.9%	2 2.4%		
มากกว่า 50 ปี	7 43.8%	2 12.5%	5 31.3%	2 12.5%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 8.003$ โดยมีค่า Sig = .785 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีประเภทการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.10 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ
กับประเภทการใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ประเภทการใช้บริการ					χ^2	Sig
	เปิด เคลม	คุมราคา	เบิก จ่าย	เรียกรอ ค่าสินไหม	อื่น ๆ		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	8 50.0%	6 37.5%	2 12.5%	0 .0%	0 .0%	15.654	.208
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	54 40.3%	28 20.9%	29 21.6%	15 11.2%	8 6.0%		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	90 39.1%	64 27.8%	52 22.6%	18 7.8%	6 2.6%		
สูงกว่าปริญญาตรี	12 60.0%	1 5.0%	5 25.0%	2 10.0%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 15.654$ โดยมีค่า Sig = .208 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประเภทการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.11 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการ
กับประเภทการให้บริการ

อาชีพ	ประเภทการให้บริการ					χ^2	Sig
	เปิดเคลม	คุมราคา	เบิกจ่าย	เรียกร้องค่าสินไหม	อื่นๆ		
รับจ้าง	38 36.9%	43 41.7%	13 12.6%	5 4.9%	4 3.9%	88.780	.000*
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13 50.0%	1 3.8%	7 26.9%	2 7.7%	3 11.5%		
พนักงานบริษัทเอกชน	96 52.7%	25 13.7%	43 23.6%	14 7.7%	4 2.2%		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	17 20.5%	26 31.3%	25 30.1%	14 16.9%	1 1.2%		
อื่นๆ	0 .0%	4 66.7%	0 .0%	0 .0%	2 33.3%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 88.780$ โดยมีค่า Sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน จะใช้บริการเปิดเคลม มากที่สุด กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ จะใช้บริการคุมราคา มากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.12 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทรการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทรการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทรการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการ
กับประเภทรการใช้บริการ

ระดับรายได้	ประเภทรการใช้บริการ					χ^2	Sig
	เปิดเคลม	คุมราคา	เบิกจ่าย	เรียกรอ ค่า สินไหม	อื่นๆ		
ไม่เกิน 10,000 บาท	35 46.1%	17 22.4%	9 11.8%	11 14.5%	4 5.3%	30.928	.002*
10,001 – 20,000 บาท	63 31.8%	57 28.8%	54 27.3%	15 7.6%	9 4.5%		
20,001 – 30,000 บาท	22 44.9%	14 28.6%	7 14.3%	5 10.2%	1 2.0%		
มากกว่า 30,000 บาท	44 57.1%	11 14.3%	18 23.4%	4 5.2%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 30.928$ โดยมีค่า Sig = .002 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน จะมีประเภทรการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท จะใช้บริการเปิดเคลมในสัดส่วนที่มากกว่าทุกกลุ่ม

สมมติฐานที่ 1.13 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการ
กับประเภทการให้บริการ

สถานะของผู้ใช้บริการ	ประเภทการให้บริการ					χ^2	Sig
	เปิดเคลม	คุมราคา	เบิกจ่าย	เรียกร้อยค่า ค่าสินไหม	อื่น ๆ		
ลูกค้า	117 73.1%	11 6.9%	20 12.5%	9 5.6%	3 1.9%	197.782	.000*
คู่กรณี	1 1.8%	19 34.5%	14 25.5%	21 38.2%	0 .0%		
คู่ค้า	46 25.4%	65 35.9%	54 29.8%	5 2.8%	11 6.1%		
อื่น ๆ	0 .0%	4 100.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 197.782$ โดยมีค่าSig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน จะมีประเภทการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่เป็นลูกค้า จะใช้บริการเปิดเคลมมากที่สุด ผู้ให้บริการที่เป็นคู่กรณี จะใช้บริการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนมากที่สุด ผู้ให้บริการที่เป็นคู่ค้า และกลุ่มอื่น ๆ จะใช้บริการคุมราคา มากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.14 ประเภทการประกันภัยรถยนต์กับบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ
กับประเภทการใช้บริการ(เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการประกันภัย รถยนต์	ประเภทการใช้บริการ					χ^2	Sig
	เปิดเคลม	คุมราคา	เบิก จ่าย	เรียกร้อย ค่า สินไหม	อื่น ๆ		
ประเภท 1	109 74.1%	11 7.5%	16 10.9%	8 5.4%	3 2.0%	7.751	.458
ประเภท 3	5 45.5%	1 9.1%	4 36.4%	1 9.1%	0 .0%		
พ.ร.บ.	2 100.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 7.751$ โดยมีค่า Sig = .458 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน จะมีประเภทการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.15 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับ
วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท

เพศ	วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท					χ^2	Sig
	ติดต่อที่บริษัท	นัดเจ้าหน้าที่	ติดต่ออยู่/ศูนย์	ผ่าน e-claim	อื่นๆ		
ชาย	248	16	25	22	2	10.933	.027*
	81.0%	5.1%	8.0%	7.0%	.6%		
หญิง	58	12	11	6	0		
	66.7%	13.8%	12.6%	6.9%	.0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 10.933$ โดยมีค่า Sig = .027 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ใช้บริการเพศชาย จะเข้ามาติดต่อที่บริษัทในสัดส่วนที่มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.16 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 30

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการ
กับวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท

ระดับอายุ	วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท					χ^2	Sig
	ติดต่อที่บริษัท	นัดเจ้าหน้าที่	ติดต่ออยู่/ศูนย์	ผ่าน e-claim	อื่นๆ		
ไม่เกิน 30 ปี	109 76.8%	11 7.7%	15 10.6%	7 4.9%	0 .0%	16.430	.172
31 – 40 ปี	124 77.5%	6 3.8%	16 10.0%	12 7.5%	2 1.3%		
41 – 50 ปี	60 73.2%	8 9.8%	5 6.1%	9 11.0%	0 .0%		
มากกว่า 50 ปี	13 81.3%	3 18.8%	0 .0%	0 .0%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 16.430$ โดยมีค่า Sig = .172 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.17 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ
กับวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท

ระดับการศึกษา	วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท					χ^2	Sig
	ติดต่อที่บริษัท	นัดเจ้าหน้าที่	ติดต่อศูนย์	ผ่าน e-claim	อื่น ๆ		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	8 50.0%	3 18.8%	5 31.3%	0 .0%	0 .0%	23.210	.026*
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	104 77.6%	7 5.2%	9 6.7%	12 9.0%	2 1.5%		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	178 77.4%	17 7.4%	19 8.3%	16 7.0%	0 .0%		
สูงกว่าปริญญาตรี	16 80.0%	1 5.0%	3 15.0%	0 .0%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 23.210$ โดยมีค่า Sig = .026 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะเข้ามาติดต่อที่บริษัทในสัดส่วนที่มากกว่าทุกระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.18 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับ
วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท

อาชีพ	วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท					χ^2	Sig
	ติดต่อที่บริษัท	นัดเจ้าหน้าที่	ติดต่ออยู่/ศูนย์	ผ่าน e-claim	อื่นๆ		
รับจ้าง	74 71.8%	6 5.8%	10 9.7%	13 12.6%	0 .0%	47.779	.000*
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	14 53.8%	4 15.4%	8 30.8%	0 .0%	0 .0%		
พนักงานบริษัทเอกชน	150 82.4%	16 8.8%	9 4.9%	5 2.7%	2 1.1%		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	64 77.1%	2 2.4%	9 10.8%	8 9.6%	0 .0%		
อื่นๆ	4 66.7%	0 .0%	0 .0%	2 33.3%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 47.779$ โดยมีค่า Sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไป

ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจะเข้ามาติดต่อที่บริษัทในสัดส่วนที่มากกว่าทุกอาชีพ

สมมติฐานที่ 1.19 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการกับ
วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท

ระดับรายได้	วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท					χ^2	Sig
	ติดต่อที่บริษัท	นัดเจ้าหน้าที่	ติดต่ออยู่/ศูนย์	ผ่าน e-claim	อื่นๆ		
ไม่เกิน 10,000 บาท	61 80.3%	3 3.9%	9 11.8%	3 3.9%	0 .0%	13.039	.366
10,001 – 20,000 บาท	149 75.3%	14 7.1%	16 8.1%	17 8.6%	2 1.0%		
20,001 – 30,000 บาท	36 73.5%	3 6.1%	8 16.3%	2 4.1%	0 .0%		
มากกว่า 30,000 บาท	60 77.9%	8 10.4%	3 3.9%	6 7.8%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 13.039$ โดยมีค่า Sig = .366 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.20 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการกับ
วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท

สถานะของผู้ใช้บริการ	วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท					χ^2	Sig
	ติดต่อที่บริษัท	นัดเจ้าหน้าที่	ติดต่ออยู่/ศูนย์	ผ่าน e-claim	อื่นๆ		
ลูกค้า	114 71.3%	18 11.3%	27 16.9%	1 .6%	0 .0%	75.350	.000*
คู่กรณี	49 89.1%	5 9.1%	1 1.8%	0 .0%	0 .0%		
คู่ค้า	141 77.9%	3 1.7%	8 4.4%	27 14.9%	2 1.1%		
อื่นๆ	2 50.0%	2 50.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 75.350$ โดยมีค่า Sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่เป็นคู่กรณี จะเข้ามาติดต่อที่บริษัทในสัดส่วนที่มากกว่าทุกกลุ่ม

สมมติฐานที่ 1.21 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ
กับวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท(เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการประกันภัย รถยนต์	วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท					χ^2	Sig
	ติดต่อที่ บริษัท	นัด เจ้าหน้าที่	ติดต่ออยู่/ ศูนย์	ผ่าน e-claim	อื่นๆ		
ประเภท 1	106 72.1%	16 10.9%	24 16.3%	1 .7%	0 .0%	2.547	.863
ประเภท 3	6 54.5%	2 18.2%	3 27.3%	0 .0%	0 .0%		
พ.ร.ป.	2 100.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 2.547$ โดยมีค่า Sig = .863 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน จะมีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.22 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการ
กับความถี่ในการใช้บริการ

เพศ	ความถี่ในการใช้บริการ				χ^2	Sig
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง		
ชาย	43 13.7%	40 12.8%	22 7.0%	208 66.5%	25.340	.000*
หญิง	26 29.9%	15 17.2%	13 14.9%	33 37.9%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 25.340$ โดยมีค่า Sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการเพศชายจะใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.23 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการ
กับความถี่ในการใช้บริการ

ระดับอายุ	ความถี่ในการใช้บริการ				χ^2	Sig
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง		
ไม่เกิน 30 ปี	27 19.0%	12 8.5%	18 12.7%	85 59.9%	16.721	.053
31 – 40 ปี	22 13.8%	26 16.3%	14 8.8%	98 61.3%		
41 – 50 ปี	14 17.1%	15 18.3%	3 3.7%	50 61.0%		
มากกว่า 50 ปี	6 37.5%	2 12.5%	0 .0%	8 50.0%		

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 16.721$ โดยมีค่า Sig = .053 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.24 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ
กับความถี่ในการใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการใช้บริการ				χ^2	Sig
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	1 6.3%	3 18.8%	3 18.8%	9 56.3%	23.151	.006*
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	25 18.7%	15 11.2%	1 .7%	93 69.4%		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	38 16.5%	36 15.7%	29 12.6%	127 55.2%		
สูงกว่าปริญญาตรี	5 25.0%	1 5.0%	2 10.0%	12 60.0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 23.151$ โดยมีค่า Sig = .006 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จะใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งในสัดส่วนที่มากกว่าทุกกลุ่ม

สมมติฐานที่ 1.25 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการ
กับความถี่ในการใช้บริการ

อาชีพ	ความถี่ในการใช้บริการ				χ^2	Sig
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง		
รับจ้าง	16 15.5%	13 12.6%	0 .0%	74 71.8%	48.607	.000*
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	11 42.3%	5 19.2%	3 11.5%	7 26.9%		
พนักงานบริษัทเอกชน	34 18.7%	30 16.5%	26 14.3%	92 50.5%		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8 9.6%	7 8.4%	6 7.2%	62 74.7%		
อื่น ๆ	0 .0%	0 .0%	0 .0%	6 100.0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 48.607$ โดยมีค่า Sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทุกกลุ่มอาชีพ จะใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มากที่สุด ยกเว้นกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะใช้บริการเป็นครั้งแรก มากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.26 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการ
กับความถี่ในการใช้บริการ

ระดับรายได้	ความถี่ในการใช้บริการ				χ^2	Sig
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง		
ไม่เกิน 10,000 บาท	13 17.1%	13 17.1%	1 1.3%	49 64.5%	12.684	.177
10,001 – 20,000 บาท	32 16.2%	24 12.1%	20 10.1%	122 61.6%		
20,001 – 30,000 บาท	10 20.4%	3 6.1%	6 12.2%	30 61.2%		
มากกว่า 30,000 บาท	14 18.2%	15 19.5%	8 10.4%	40 51.9%		

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 12.684$ โดยมีค่า Sig = .177 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.27 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานะของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการ
กับความถี่ในการใช้บริการ

สถานะของผู้ใช้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ				χ^2	Sig
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง		
ลูกค้า	43 26.9%	27 16.9%	27 16.9%	63 39.4%	136.531	.000*
คู่กรณี	22 40.0%	17 30.9%	1 1.8%	15 27.3%		
คู่ค้า	4 2.2%	11 6.1%	7 3.9%	159 87.8%		
อื่น ๆ	0 .0%	0 .0%	0 .0%	4 100.0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 136.531$ โดยมีค่าSig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทุกกลุ่มจะใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง มากที่สุด ยกเว้นกลุ่มที่เป็นคู่กรณี จะใช้บริการเป็นครั้งแรก มากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.28 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ
กับความถี่ในการใช้บริการ(เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการ ประกันภัยรถยนต์	ความถี่ในการใช้บริการ				χ^2	Sig
	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง		
ประเภท 1	40 27.2%	24 16.3%	23 15.6%	60 40.8%	6.859	.334
ประเภท 3	1 9.1%	2 18.2%	4 36.4%	4 36.4%		
พ.ร.ป.	1 50.0%	1 50.0%	0 .0%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 6.859$ โดยมีค่า Sig = .334 ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.29 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการกับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

เพศ	ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง					χ^2	Sig
	น้อยกว่า 15 นาที	15 - 30 นาที	31 - 45 นาที	46 - 60 นาที	มากกว่า 60 นาที		
ชาย	61 19.5%	182 58.1%	46 14.7%	16 5.1%	8 2.6%	11.981	.017*
หญิง	11 12.6%	52 59.8%	23 26.4%	1 1.1%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 11.981$ โดยมีค่า Sig = .017 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการเพศหญิงจะใช้บริการประมาณ 15 – 30 นาที ในสัดส่วนที่มากกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 1.30 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับอายุของผู้ใช้บริการกับ
ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ระดับอายุ	ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง					χ^2	Sig
	น้อยกว่า 15 นาที	15 - 30 นาที	31 – 45 นาที	46 – 60 นาที	มากกว่า 60 นาที		
ไม่เกิน 30 ปี	29 20.4%	83 58.5%	21 14.8%	6 4.2%	3 2.1%	5.668	.932
31 – 40 ปี	22 13.8%	96 60.0%	31 19.4%	8 5.0%	3 1.9%		
41 – 50 ปี	18 22.0%	45 54.9%	15 18.3%	2 2.4%	2 2.4%		
มากกว่า 50 ปี	3 18.8%	10 62.5%	2 12.5%	1 6.3%	0 .0%		

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 5.668$ โดยมีค่า Sig = .932 ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.31 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ
กับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ระดับการศึกษา	ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง					χ^2	Sig
	น้อยกว่า 15 นาที	15 - 30 นาที	31 - 45 นาที	46 - 60 นาที	มากกว่า 60 นาที		
ต่ำกว่าระดับ มัธยมศึกษา	7 43.8%	6 37.5%	2 12.5%	1 6.3%	0 .0%	30.212	.003*
ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส.	27 20.1%	71 53.0%	21 15.7%	11 8.2%	4 3.0%		
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	38 16.5%	146 63.5%	38 16.5%	5 2.2%	3 1.3%		
สูงกว่าปริญญาตรี	0 .0%	11 55.0%	8 40.0%	0 .0%	1 5.0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 30.212$ โดยมีค่า Sig = .003 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทุกกลุ่มการศึกษา จะใช้บริการประมาณ 15-30 นาทีมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มที่มีการศึกษาดำรงระดับมัธยมศึกษา จะใช้บริการน้อยกว่า 15 นาที มากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.32 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ใช้บริการกับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

อาชีพ	ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง					χ^2	Sig
	น้อยกว่า 15 นาที	15 - 30 นาที	31 - 45 นาที	46 - 60 นาที	มากกว่า 60 นาที		
รับจ้าง	23 22.3%	56 54.4%	10 9.7%	10 9.7%	4 3.9%	65.078	.000*
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	8 30.8%	8 30.8%	10 38.5%	0 .0%	0 .0%		
พนักงานบริษัทเอกชน	28 15.4%	123 67.6%	26 14.3%	5 2.7%	0 .0%		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	11 13.3%	47 56.6%	21 25.3%	0 .0%	4 4.8%		
อื่น ๆ	2 33.3%	0 .0%	2 33.3%	2 33.3%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบ Chi - Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 65.078$ โดยมีค่า Sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มที่

ประกอบธุรกิจส่วนตัว จะใช้บริการประมาณ 15 – 30 นาที มากที่สุด สำหรับกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะใช้บริการประมาณ 31 – 45 นาที มากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.33 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีต่อระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับรายได้ของผู้ใช้บริการ
กับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ระดับรายได้	ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง					χ^2	Sig
	น้อยกว่า 15 นาที	15 - 30 นาที	31- 45 นาที	46-60 นาที	มากกว่า 60 นาที		
ไม่เกิน 10,000 บาท	19 25.0%	35 46.1%	13 17.1%	9 11.8%	0 .0%	28.018	.005*
10,001 – 20,000 บาท	36 18.2%	120 60.6%	30 15.2%	8 4.0%	4 2.0%		
20,001 – 30,000 บาท	4 8.2%	32 65.3%	12 24.5%	0 .0%	1 2.0%		
มากกว่า 30,000 บาท	13 16.9%	47 61.0%	14 18.2%	0 .0%	3 3.9%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 28.018$ โดยมีค่า Sig = .005 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จะใช้บริการประมาณ 15 – 30 นาที ในสัดส่วนที่มากกว่าทุกกลุ่ม

สมมติฐานที่ 1.34 สถานะของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีต่อระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานะของผู้ใช้บริการกับ
ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

สถานะของ ผู้ให้บริการ	ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง					χ^2	Sig
	น้อยกว่า 15 นาที	15 - 30 นาที	31- 45 นาที	46-60 นาที	มากกว่า 60 นาที		
ลูกค้า	35 21.9%	105 65.6%	15 9.4%	3 1.9%	2 1.3%	65.604	.000*
คู่กรณี	3 5.5%	23 41.8%	28 50.9%	1 1.8%	0 .0%		
คู่ค้า	34 18.8%	102 56.4%	26 14.4%	13 7.2%	6 3.3%		
อื่น ๆ	0 .0%	4 100.0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 65.604$ โดยมีค่า Sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทุกกลุ่มจะใช้บริการประมาณ 15 – 30 นาที มากที่สุด ยกเว้นกลุ่มที่เป็นคู่กรณี จะใช้บริการประมาณ 31 – 45 นาที มากที่สุด

สมมติฐานที่ 1.35 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้บริการ กับระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการประกันภัยรถยนต์	ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง					χ^2	Sig
	น้อยกว่า 15 นาที	15 - 30 นาที	31- 45 นาที	46-60 นาที	มากกว่า 60 นาที		
ประเภท 1	34 23.1%	94 63.9%	15 10.2%	2 1.4%	2 1.4%	27.761	.001*
ประเภท 3	2 18.2%	9 81.8%	0 .0%	0 .0%	0 .0%		
พ.ร.บ.	0 .0%	1 50.0%	0 .0%	1 50.0%	0 .0%		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบ Chi – Square Test ได้ค่า $\chi^2 = 27.761$ โดยมีค่า Sig = .001 ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่ทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มที่ทำประกันภัยประเภท 1 และประเภท 3 จะใช้บริการประมาณ 15 – 30 นาที มากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ทำประกัน พ.ร.บ. จะใช้บริการประมาณ 15-30 นาที และ 46-60 นาที ในสัดส่วนที่พอ ๆ กัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สำหรับผู้ใช้บริการ 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบค่า t- test และสำหรับผู้ใช้บริการที่มากกว่า 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบค่า F- test (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิจณภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิจณภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิจณภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิจณภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับเพศ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

เพศ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ชาย	313	4.12	.468	2.012	.045*
หญิง	87	4.00	.524		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 5.50 ผลการทดสอบ Independent Samples t-test ได้ค่า $t = 2.012$ โดยมีค่า $Sig = .045$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2.2 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการกับระดับอายุ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระดับอายุ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ไม่เกิน 30 ปี	142	4.18	.456	2.625	.050
31 – 40 ปี	160	4.07	.461		
41 – 50 ปี	82	4.02	.510		
มากกว่า 50 ปี	16	3.97	.684		

จากตารางที่ 5.51 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 2.625$ โดยมีค่า $Sig = .050$ ซึ่งเท่ากับ α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ กับระดับการศึกษา
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	16	3.92	.306	1.088	.354
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.ปวส.	134	4.12	.462		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	230	4.10	.480		
สูงกว่าปริญญาตรี	20	4.00	.714		

จากตารางที่ 5.52 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.088$ โดยมีค่า $Sig = .354$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สนไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สนไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สนไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สนไหมผู้ให้บริการกับอาชีพ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

อาชีพ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
รับจ้าง	103	4.11	.489	1.857	.117
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	3.85	.570		
พนักงานบริษัทเอกชน	182	4.12	.449		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	83	4.10	.497		
อื่น ๆ	6	4.18	.635		

จากตารางที่ 5.53 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.857$ โดยมีค่า $Sig = .117$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สนไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับรายได้
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระดับรายได้	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ไม่เกิน 10,000 บาท	76	4.03	.504	4.312	.005*
10,001 – 20,000 บาท	198	4.15	.446		
20,001 – 30,000 บาท	49	3.90	.381		
มากกว่า 30,000 บาท	77	4.13	.572		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.55

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร
ด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการกับ
ผู้ให้บริการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน

ระดับรายได้		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)
ไม่เกิน 10,000 บาท	(1)	4.03				
10,001 – 20,000 บาท	(2)	4.15	.063			
20,001 – 30,000 บาท	(3)	3.90	.125	.001*		
มากกว่า 30,000 บาท	(4)	4.13	.212	.711	.008*	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 4.312$ โดยมีค่า $Sig = .005$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.55) พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการที่มีรายได้ 10,001–20,000 บาท และผู้ให้บริการที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยไม่มีความแตกต่างกัน

กลุ่มผู้ให้บริการที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท กลุ่มผู้ให้บริการที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท จะเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยไม่มีความแตกต่างกัน แต่จะมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่ำสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.6 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิชาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิชาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิชาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวิชา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับสถานะ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

สถานะของผู้ใช้บริการ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ลูกค้า	160	4.11	.467	6.312	.000*
คู่กรณี	55	3.86	.547		
คู่ค้า	181	4.16	.458		
อื่นๆ	4	3.77	.157		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.57

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร
ด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการกับ
ผู้ให้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน

สถานะของผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)
ลูกค้า	(1)	4.11				
คู่กรณี	(2)	3.86	.001*			
คู่ค้า	(3)	4.16	.384	.000*		
อื่นๆ	(4)	3.77	.158	.729	.109	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 6.312$ โดยมีค่า $Sig = .000$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.57) พบว่า ผู้ให้บริการที่เป็นลูกค้าและคู่ค้า มีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นคู่กรณี โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.7 ประสิทธิภาพการประกันภัยรถยนต์ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประสิทธิภาพการประกันภัยรถยนต์ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพการประกันภัยรถยนต์ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทัดใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับประเภทการประกันภัยรถยนต์
ที่แตกต่างกัน (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการประกันภัยรถยนต์	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ประเภท 1	147	4.10	.477	1.008	.367
ประเภท 3	11	4.29	.287		
พ.ร.บ.	2	3.91	.386		

จากตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.008$ โดยมีค่า $Sig = .367$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.8 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับเพศ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

เพศ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ชาย	313	4.23	.506	.117	.064
หญิง	87	4.11	.587		

จากตารางที่ 4.59 ผลการทดสอบ Independent Samples t-test ได้ค่า $t = .117$ โดยมีค่า $Sig = .064$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่การวิจัยตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.9 ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการกับระดับอายุ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระดับอายุ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ไม่เกิน 30 ปี	142	4.28	.481	1.686	.169
31 – 40 ปี	160	4.17	.522		
41 – 50 ปี	82	4.13	.568		
มากกว่า 50 ปี	16	4.22	.687		

จากตารางที่ 4.60 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.686$ โดยมีค่า $Sig = .169$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.10 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับการศึกษา
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	16	4.07	.399	1.761	.154
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	134	4.24	.517		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	230	4.21	.525		
สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.98	.648		

จากตารางที่ 4.61 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.761$ โดยมีค่า $Sig = .154$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.11 อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับอาชีพ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

อาชีพ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
รับจ้าง	103	4.17	.522	.978	.419
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	4.09	.554		
พนักงานบริษัทเอกชน	182	4.25	.519		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	83	4.17	.539		
อื่นๆ	6	4.37	.505		

จากตารางที่ 4.62 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .978$ โดยมีค่า $Sig = .419$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.12 ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.63

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระดับรายได้
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระดับรายได้	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ไม่เกิน 10,000 บาท	76	4.13	.534	2.575	.054
10,001 – 20,000 บาท	198	4.26	.491		
20,001 – 30,000 บาท	49	4.06	.469		
มากกว่า 30,000 บาท	77	4.23	.617		

จากตารางที่ 4.63 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 2.575$ โดยมีค่า $Sig = .054$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.13 สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับสถานะ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

สถานะของผู้ใช้บริการ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ลูกค้า	160	4.21	.527	5.571	.001*
คู่กรณี	55	3.95	.506		
คู่ค้า	181	4.27	.511		
อื่นๆ	4	4.17	.577		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.65
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร
ด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ
กับผู้ใช้บริการที่มีสถานะแตกต่างกัน

สถานะของผู้ใช้บริการ		$\bar{x}$	SD	F	Sig	(4)
ลูกค้า	(1)	4.21				
คู่กรณี	(2)	3.95	.001*			
คู่ค้า	(3)	4.27	.296	.000*		
อื่นๆ	(4)	4.17	.859	.414	.687	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.64 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 5.571$ โดยมีค่า $Sig = .001$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.65) พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็น

คู่กรณี จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ ต่ำที่สุด สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นคู่ค้าและลูกค้า จะมีความพึงพอใจ สูงที่สุดโดยไม่มีความแตกต่างกัน แต่จะมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการที่เป็นคู่ค้าและลูกค้า กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ คู่กรณี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.14 ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการประกันภัยรถยนต์ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับประเภทการประกันภัยรถยนต์
ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน (เฉพาะกลุ่มลูกค้า)

ประเภทการประกันภัยรถยนต์	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ประเภท 1	147	4.20	.537	1.452	.237
ประเภท 3	11	4.42	.358		
พ.ร.บ.	2	3.83	.236		

จากตารางที่ 4.66 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.452$ โดยมีค่า $Sig = .237$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีประเภทประกันภัยรถยนต์กับบริษัทแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สำหรับผู้ให้บริการที่มากกว่า 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบค่า F- test (One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.67

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้า
กับบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
(เฉพาะกลุ่มลูกค้าและคู่ค้า)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ไม่เกิน 3 ปี	179	4.11	.472	.477	.621
4 – 6 ปี	106	4.15	.378		
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	56	4.17	.568		

จากตารางที่ 4.67 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .477$ โดยมีค่า $Sig = .621$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/ คู่ค้ากับบริษัทแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินเชื่อใหม่ ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2 ประเภทการให้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินเชื่อใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทการให้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินเชื่อใหม่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการให้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินเชื่อใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.68

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อใหม่ผู้ให้บริการกับประเภทการให้บริการ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ประเภทการให้บริการ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
เปิดเคลม	164	4.13	.425	4.392	.002*
คุมราคา	99	4.03	.451		
เบิกจ่าย	88	4.20	.500		
เรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน	35	3.83	.661		
อื่น ๆ	14	4.12	.480		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.69
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มี
ประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน

ประเภทการใช้บริการ		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
เปิดเคลม	(1)	4.13					
คุมราคา	(2)	4.03	.088				
เบิกจ่าย	(3)	4.20	.306	.016*			
เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	(4)	3.83	.001*	.038*	.000*		
อื่น ๆ	(5)	4.12	.909	.515	.561	.060	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.68 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 4.392$ โดยมีค่า $Sig = .002$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่การวิจัยตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.69) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และคุมราคา มีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ น้อยกว่า กลุ่มที่ใช้บริการเปิดเคลม และใช้บริการเบิกจ่าย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.3 วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ใช้อย่ที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ใช้อย่ที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ใช้อย่ที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.70

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับวิธีการติดต่อเคลมประกันกับ
บริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

วิธีการติดต่อเคลมประกันกับ บริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
เข้ามาติดต่อที่บริษัทฯ	306	4.12	.469	2.605	.036*
นัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ	28	3.89	.398		
ติดต่อที่ตู้/ศูนย์ในเครือ	36	3.97	.475		
ผ่านระบบ e-claim	28	4.23	.639		
อื่นๆ	2	3.91	.000		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.71

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับวิธีการติดต่อเคลมประกันกับ
บริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

วิธีการติดต่อเคลมประกัน กับบริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุด		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
เข้ามาติดต่อที่บริษัทฯ	(1)	4.12					
นัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ	(2)	3.89	.017*				
ติดต่อที่ตู้/ศูนย์ในเครือ	(3)	3.97	.096	.481			
ผ่านระบบ e-claim	(4)	4.23	.238	.009*	.037*		
อื่นๆ	(5)	3.91	.544	.956	.850	.365	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.70 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 2.605$ โดยมีค่า $Sig = .036$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีวิธีการติดต่อเคลมประกัน กับบริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุดแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.71) พบว่า ผู้ใช้บริการที่ติดต่อเคลมประกันโดยวิธีเข้ามาติดต่อที่บริษัท และที่ติดต่อโดยผ่านระบบ e-claim จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการสูงสุด และกลุ่มที่ติดต่อเคลมประกันโดยวิธีนัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ วิธีติดต่อที่ผู้/ศูนย์ซ่อมในเครือ จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.4 ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.72

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้บริการ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
1 ครั้ง	69	3.85	.532	11.100	.000*
2 ครั้ง	55	4.00	.483		
3 ครั้ง	35	4.34	.362		
มากกว่า 3 ครั้ง	241	4.15	.454		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.73

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สันทนาการใหม่ผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มี
ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้บริการ		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)
1 ครั้ง	(1)	3.85				
2 ครั้ง	(2)	4.00	.076			
3 ครั้ง	(3)	4.34	.000*	.001*		
มากกว่า 3 ครั้ง	(4)	4.15	.000*	.038*	.025*	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.72 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 11.100$ โดยมีค่า $Sig = .000$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.73) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง และ 2 ครั้ง จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการใหม่ผู้ให้บริการน้อยกว่า กลุ่มที่ใช้บริการ 3 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง โดยกลุ่มที่ใช้บริการ 3 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการใหม่ผู้ให้บริการสูงที่สุดตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.5 ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถ เขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการใหม่ผู้ให้บริการไม่ แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการใหม่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.74

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระยะเวลาในการใช้บริการ
แต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
น้อยกว่า 15 นาที	72	4.38	.498	16.803	.000*
15 – 30 นาที	234	4.11	.438		
31 – 45 นาที	69	3.78	.452		
46 – 60 นาที	17	3.88	.395		
มากกว่า 60 นาที	8	4.26	.324		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.75

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลา
ในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการใช้บริการ แต่ละครั้ง		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
น้อยกว่า 15 นาที	(1)	4.38					
15 – 30 นาที	(2)	4.11	.000*				
31 – 45 นาที	(3)	3.78	.000*	.000*			
46 – 60 นาที	(4)	3.88	.000*	.045*	.406		
มากกว่า 60 นาที	(5)	4.26	.492	.345	.004*	.049*	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.74 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 16.803$ โดยมีค่า $Sig = .000$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.75) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการครั้งละ 31–60 นาที จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ น้อยกว่า กลุ่มที่ใช้บริการครั้งละน้อยกว่า 15–30 นาที และใช้บริการครั้งละมากกว่า 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.6 ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.76

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้า
กับบริษัทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน
(เฉพาะกลุ่มลูกค้าและคู่ค้า)

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัท	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
ไม่เกิน 3 ปี	179	4.23	.549	.282	.755
4 – 6 ปี	106	4.27	.432		
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	56	4.25	.571		

จากตารางที่ 4.76 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .282$ โดยมีค่า $Sig = .755$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า/คู่ค้ากับบริษัทแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหม ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.7 ประเภทการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประเภทการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.77

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับประเภทการใช้บริการ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ประเภทการใช้บริการ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
เปิดเคลม	164	4.22	.492	3.806	.005*
คุมราคา	99	4.17	.488		
เบิกจ่าย	88	4.31	.567		
เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	35	3.91	.629		
อื่น ๆ	14	4.25	.405		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.78

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มี
ประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน

ประเภทการใช้บริการ		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
เปิดเคลม	(1)	4.22					
คุมราคา	(2)	4.17	.392				
เบิกจ่าย	(3)	4.31	.233	.069			
เรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน	(4)	3.91	.001*	.013*	.000*		
อื่น ๆ	(5)	4.25	.841	.564	.724	.039*	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.77 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 3.806$ โดยมีค่า $Sig = .005$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.78) พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการประเภทอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.8 วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัท ที่ใช้บ่อยที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ใช้บ่อยที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : วิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ใช้บ่อยที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.79

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการกับวิธีการติดต่อเคลมประกัน
กับบริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

วิธีการติดต่อเคลมประกันกับ บริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุด	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
เข้ามาติดต่อที่บริษัทฯ	306	4.23	.505	1.502	.201
นัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ	28	4.04	.414		
ติดต่อที่ตู้/ศูนย์ในเครือ	36	4.12	.571		
ผ่านระบบ e-claim	28	4.20	.746		
อื่นๆ	2	3.78	.000		

จากตารางที่ 4.79 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.502$ โดยมีค่า $Sig = .201$ ซึ่งมากกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีวิธีการติดต่อเคลมประกันกับบริษัทที่ใช้อย่างน้อยที่สุดแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการด้านอวัจนภาษาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.9 ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สันทนาการผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.80

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ กับความถี่ในการใช้บริการ
ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้บริการ	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
1 ครั้ง	69	4.06	.564	6.016	.001*
2 ครั้ง	55	4.05	.562		
3 ครั้ง	35	4.41	.479		
มากกว่า 3 ครั้ง	241	4.25	.496		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.81

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีความถี่
ในการใช้บริการแตกต่างกัน

ความถี่ในการใช้บริการ		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)
1 ครั้ง	(1)	4.06				
2 ครั้ง	(2)	4.05	.888			
3 ครั้ง	(3)	4.41	.001*	.001*		
มากกว่า 3 ครั้ง	(4)	4.25	.008*	.009*	.080	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.80 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 6.016$ โดยมีค่า $Sig = .001$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.81) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี

ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง และ 2 ครั้ง จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ น้อยกว่า กลุ่มที่ใช้บริการ 3 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.10 ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.82

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของ
เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับระยะเวลาในการใช้บริการ
แต่ละครั้งของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง	N	$\bar{x}$	SD	F	Sig
น้อยกว่า 15 นาที	72	4.47	.477	9.467	.000*
15 – 30 นาที	234	4.20	.509		
31 – 45 นาที	69	3.96	.550		
46 – 60 นาที	17	4.05	.448		
มากกว่า 60 นาที	8	4.33	.309		

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.83

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษา
ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลา
ในการให้บริการแต่ละครั้งที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการให้บริการ แต่ละครั้ง		$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
น้อยกว่า 15 นาที	(1)	4.47					
15 – 30 นาที	(2)	4.20	.000*				
31 – 45 นาที	(3)	3.96	.000*	.001*			
46 – 60 นาที	(4)	4.05	.002*	.253	.514		
มากกว่า 60 นาที	(5)	4.33	.466	.455	.050	.195	

*มีนัยสำคัญที่ $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.82 ผลการทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 9.467$ โดยมีค่า $Sig = .000$ ซึ่งน้อยกว่า α ที่กำหนด คือ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปผลได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และจากการตรวจสอบโดยวิธี LSD Multiple Comparisons (ดังแสดงในตารางที่ 4.83) พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการให้บริการครั้งละ 31 – 60 นาที จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอวัจนภาษาของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ น้อยกว่า กลุ่มที่มีให้บริการครั้งละน้อยกว่า 15 – 30 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ