

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัย
จากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี

**The Satisfaction towards a Service of Road Accident Victims Protection
Company Limited Branch Lopburi Province**

ชนิษฐา สังข์แดง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี จำนวน 1,375 คน เป็นชายจำนวน 985 คน หญิงจำนวน 390 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง เก็บตัวอย่างตามสัดส่วนได้ เป็นเพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 71.61 เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.39 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.55 มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.03 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.23 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.94 รองลงมาเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 33.87 และน้อยที่สุดกลุ่มตัวอย่างเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.19 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.23 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.55 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.23 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.77 รองลงมาคือมีรายได้ต่อ

เดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.26 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.77

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีด้านอาคารสถานที่มากกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่องโดยเฉพาะเรื่องรองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน โดยเฉพาะเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านบริการเสริมอื่นๆ โดยเฉพาะเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือด้านเอกสาร โดยเฉพาะเรื่องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกใช้สะดวก จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเอกสาร และด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบริการเสริมอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ และด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่มี

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ด้านอาคารสถานที่ ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของบริษัทกลางคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อมีความสะดวกสบาย สำหรับด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีนโยบายในการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการแนะนำ หรือตอบคำถาม ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ส่วนด้านเอกสาร ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีระบบการทำงานที่ดีมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศที่แสดงข้อมูลอย่างชัดเจน และด้านบริการเสริมอื่นๆ ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีนโยบายในการกำหนดให้มี

ช่องทางในการติดต่อที่สะดวก และง่ายดาย การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

ภูมิหลัง

ปัจจุบันกระแสการจราจรอันหนาแน่นเป็นอย่างมาก จะพบว่ามีโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุได้สูงมาก ดังจะเห็นได้จากในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปีใหม่ สงกรานต์ หรือเข้าพรรษา ซึ่งผลของอุบัติเหตุเหล่านี้จะนำมาซึ่งความเสียหาย หรือการสูญเสียในส่วนของทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นทางรัฐบาลจึงตรากฎหมายขึ้นมา เรียกว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เพื่อให้ผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตอันเนื่องจากรถได้รับการชดเชยค่าเสียหาย และการรักษาพยาบาลที่ทันทั่วถึง นับว่าการออกกฎหมายคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้ไร้รถและใช้ถนนด้วยเหตุนี้เองยังผลให้เกิดการจัดตั้ง บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ขึ้นตามบทบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก หรือให้เกิดความยุติธรรมในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือเงินต่าง ๆ แก่ผู้ประสบภัยจากรถ หรือทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัย เพราะฉะนั้นจึงทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจการรับประกันภัยขึ้น และมีผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของบริษัทประกันภัยเดิม และบริษัทที่เกิดขึ้นมาใหม่ เพื่อเป็นการรักษาไว้ซึ่งความได้เปรียบ หรือโอกาสก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ทำให้ผู้บริหารต้องมีการปรับปรุงวิธีการดำเนินธุรกิจ มีการจัดทำกลยุทธ์ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือเป็นการรองรับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้จะนำมาซึ่งรายได้ที่มากขึ้น หรือการลดลงของต้นทุน รวมทั้งการมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า และตรงกับความต้องการลูกค้าได้มากที่สุด

บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 10 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2540 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 โดยกฎหมายฉบับแก้ไขเพิ่มเติมนี้ได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 114 ตอนที่ 72 ก. วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 เนื่องจากผู้ประสบภัยไม่ได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิในการขอรับค่าสินไหมทดแทน เพราะในบางพื้นที่ไม่มีสาขาของบริษัทประกันภัยหรือแต่ละบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการที่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย คือ 1) ให้บริการเกี่ยวกับการรับคำร้องขอค่าเสียหายเบื้องต้นและการจ่ายค่าสินไหม

ทดแทนหรือเงินต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ และดำเนินกิจการตามที่บริษัทหรือสำนักงานกองทุน
 ทดแทนผู้ประสพภัยจะได้อบรมหมาย 2) ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยเฉพาะการประกันภัยรถตาม
 พระราชบัญญัตินี้ตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐมนตรี 3) ดำเนินกิจการอื่นตามที่กำหนดในหนังสือ
 บริคณห์สนธิ

บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถ จำกัด เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ
 โดยถือว่าการบริการเป็นหัวใจหลักอย่างหนึ่งการดำเนินธุรกิจการรับประกันภัยในยุคปัจจุบัน ซึ่ง
 การบริการเองก็มีองค์ประกอบหลาย ๆ ส่วนด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระบบการให้บริการ กล
 ยุทธ์ในการให้บริการ และที่สำคัญที่สุดก็คือลูกค้า เพราะลูกค้าถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของการ
 ให้บริการ และเป็นเป้าหมายขององค์ประกอบทุก ๆ ส่วนภายใต้การดำเนินงานของธุรกิจ หากไม่มี
 ลูกค้าการบริการก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ จึงต้องมีกาพัฒนา รวมถึงการติดตามผลการให้บริการอยู่
 ตลอดเวลา เพื่อให้การบริการที่มีอยู่นั้นเทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งการบริกรที่ดำเนินการอย่าง
 เป็นระบบก็จะมีสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือเป็นการสร้างความพึง
 พอใจให้แก่ลูกค้าได้ ถือเป็นการอำนวยความสะดวกทำให้เกิดความคล่องตัวแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
 เมื่อเกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นก็จะ หวนกลับมาใช้บริการอีกทำให้เกิดรายได้ และ
 ความก้าวหน้าแก่บริษัท ทั้งยังเป็นการช่วยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี
 เกิดเป็นทัศนคติที่ดี และยังเป็นแรงจูงใจทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นด้วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
 บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี เพื่อจะให้หาแนวทางเสริมสร้าง
 ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และขจัดความไม่พึงพอใจ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำ
 ให้การบริการของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครอง
 ผู้ประสพภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดียิ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครอง
 ผู้ประสพภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลาง
 คุ้มครองผู้ประสพภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้ำของบริษัทกลางคุ่มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี จำนวน 1,375 คน เป็นชายจำนวน 985 คน หญิงจำนวน 390 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง เก็บตัวอย่างตามสัดส่วนได้เพศชายจำนวน 222 คน เพศหญิงจำนวน 88 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และคั่นคว้า จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการร่างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาคั่นคว้าจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำร่างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง ถ้ามี ข้อแก้ไข ดำเนินตามคำแนะนำ หลังจากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับลูกค้าไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
4.21 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ในแต่ละด้านจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบรายคู่ในกรณีที่มีความแตกต่าง โดยใช้ Post Hoc Procedures เพื่อระบุว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 71.61 เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.39 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.55 มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.23 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 61.94 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.87 และน้อยที่สุดกลุ่มตัวอย่างเป็นหม้าย/หย่า

ร้าง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.19 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 53.23 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.55 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.23 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 46.77 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.= 0.185) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีด้านอาคารสถานที่มากกว่าด้านอื่น ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.284) รองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.330) ด้านบริการเสริมอื่นๆ ($\bar{X}=3.88$, S.D.= 0.264) และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือด้านเอกสาร ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.410) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$, S.D.= 0.284) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.67$, S.D.= 0.640) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องสถานที่ตั้งของบริษัทสามารถไปมาติดต่อได้สะดวก ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.785) ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องภายในอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X}=4.03$, S.D.= 0.533) ส่วนด้านการบริการของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.330) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.58$, S.D.= 0.741) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.793) ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ($\bar{X}=3.33$, S.D.= 0.875) ส่วนด้านเอกสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.410) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีเอกสาร แผ่นพับ ป้าย แนะนำตัวอย่างปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในเบื้องต้นมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.21$, S.D.= 1.038) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร

ป้าย แนะนำการทำประกันภัยเบื้องต้น ($\bar{x}=4.20$, S.D.= 1.085) ส่วนเรื่องที่ถูกผู้ตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกใช้สะดวก ($\bar{x}=3.31$, S.D.= 0.796) ส่วนด้านบริการเสริมอื่นๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.264) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.94$, S.D.= 0.336) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย ($\bar{x}=4.48$, S.D.= 10.667) ส่วนเรื่องที่ถูกผู้ตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่/วิทยากรไปเผยแพร่ความรู้ ($\bar{x}=2.86$, S.D.= 0.997)

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี มากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.04$, S.D.= 0.143) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.163) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.210) โดยเฉพาะด้านเอกสาร เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ ด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี มากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.44$, S.D.= 0.192) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=4.32$, S.D.= 0.311) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี ($\bar{x}=4.24$, S.D.= 0.314) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน สำหรับจำแนกตามอายุด้านการบริการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี มากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=4.05$, S.D.= 0.287) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี ($\bar{x}=4.03$, S.D.= 0.297) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=3.90$, S.D.= 0.372) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน สำหรับจำแนกตามอายุด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี มากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.87$, S.D.= 0.367) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การบริการเป็นระยะๆ รองลงมาคือกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี ($\bar{x}=3.82$, S.D.= 0.296) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร ป้าย แนะนำการทำประกันภัยเบื้องต้น และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=3.51$, S.D.= 0.408) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ แก่ผู้ใช้บริการเสมอๆ สำหรับจำแนกตามอายุด้านบริการเสริมอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าช่วงอายุอื่น ($\bar{x}=3.94$, S.D.= 0.279) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.91$, S.D.= 0.221) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี ($\bar{x}=3.77$, S.D.= 0.236) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่/วิทยากรไปเผยแพร่ความรู้

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องสถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็น โสด พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{x}=4.00$, S.D.= 0.186) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{x}=3.98$, S.D.= 0.180) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง ($\bar{x}=3.93$, S.D.= 0.237) โดยเฉพาะด้านเอกสาร เมื่อพิจารณาจำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย / หย่าร้างพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{x}=4.38$, S.D.= 0.251) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{x}=4.31$, S.D.= 0.270) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็น โสด ($\bar{x}=4.29$, S.D.= 0.314) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องภายในอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ สำหรับจำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านการบริการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่เป็น โสดพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{x}=4.02$, S.D.= 0.364) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{x}=4.01$, S.D.= 0.306) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง ($\bar{x}=3.88$, S.D.= 0.388) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนสำหรับจำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่เป็น โสดพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{X}=3.77$, S.D.= 0.427) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร ป้าย แนะนำการทำประกันภัย เบื้องต้น รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง ($\bar{X}=3.72$, S.D.= 0.395 และ S.D.= 0.500 ตามลำดับ) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร แผ่นพับ ป้าย แนะนำตัวอย่างปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในเบื้องต้น สำหรับจำแนกตามสถานภาพสมรส ด้านบริการเสริมอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสดพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น ($\bar{X}=3.93$, S.D.= 0.256) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีช่องทางติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว ($\bar{X}=3.86$, S.D.= 0.267) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีช่องทางติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.236) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่/วิทยากรไปเผยแพร่ความรู้

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{X}=4.01$, S.D.= 0.174) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.99$, S.D.= 0.176) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=3.97$, S.D.= 0.193) โดยเฉพาะด้านเอกสาร เมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{X}=4.36$, S.D.= 0.254) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{X}=4.30$, S.D.= 0.316) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=4.23$, S.D.= 0.194) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีแสงสว่างเพียงพอ สำหรับจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการบริการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีเหมือนกัน ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.350, S.D.= 0.329 และ S.D.= 0.288) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ สำหรับจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัย

จากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.94, S.D.= 0.435$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การบริการเป็นระยะๆ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.74, S.D.= 0.375$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร แผ่นพับ ป้าย แนะนำตัวอย่างปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในเบื้องต้น และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\bar{x}=3.69, S.D.= 0.412$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกใช้สะดวก สำหรับจำแนกตามระดับการศึกษา ด้านบริการเสริมอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=3.89, S.D.= 0.293$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีช่องทางติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.88, S.D.= 0.211$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีช่องทางติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x}=3.85, S.D.= 0.268$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่/วิทยากรไปเผยแพร่ความรู้

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่องรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป พึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่ารายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=4.03, S.D.= 0.147$) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท ($\bar{x}=4.01, S.D.= 0.154$) โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}=3.91, S.D.= 0.227$) โดยเฉพาะด้านเอกสาร เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาทพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่ารายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=4.39, S.D.= 0.245$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}=4.38, S.D.= 0.357$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีแสงสว่างเพียงพอ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ($\bar{x}=4.25, S.D.= 0.303$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องภายในอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ สำหรับจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาทพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่ารายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{x}=4.08, S.D.= 0.308$) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน

มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.294) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{X}=3.90$, S.D.= 0.508) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา สำหรับจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไปพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่ารายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{X}=4.04$, S.D.= 0.322) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร ป้าย แนะนำการทำประกันภัยเบื้องต้น รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท ($\bar{X}=3.75$, S.D.= 0.363) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร แผ่นพับ ป้าย แนะนำตัวอย่างปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในเบื้องต้น และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ($\bar{X}=3.50$, S.D.= 0.520) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ แก่ผู้ใช้บริการเสมอๆ สำหรับจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านบริการเสริมอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาทพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีมากกว่ารายได้ต่อเดือนอื่น ($\bar{X}=3.97$, S.D.= 0.234) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป ($\bar{X}=3.87$, S.D.= 0.259) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย และมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ($\bar{X}=3.83$, S.D.= 0.282) โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่วิทยากรไปเผยแพร่ความรู้

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีจำแนกตามลักษณะบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเอกสาร และด้านเอกสาร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน ภายในอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และสถานที่ตั้งของบริษัทสามารถไปมาติดต่อได้สะดวก สำหรับด้านการบริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา พนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ สำหรับด้านเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุก ๆ ประเด็นคำถาม

ได้แก่ มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกใช้สะดวก การแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ แก่ผู้ใช้บริการเสมอๆ เอกสาร ป้าย แนะนำการทำประกันภัยเบื้องต้น มีเอกสาร แผ่นพับ ป้าย แนะนำตัวอย่างปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในเบื้องต้น และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การบริการเป็นระยะๆ สำหรับด้านบริการเสริมอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว มีการจัดเจ้าหน้าที่/วิทยากร ไปเผยแพร่ความรู้ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการบริการด้วยความเป็นมิตร เสมอต้นเสมอปลาย

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบริการเสริมอื่นๆ

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ และด้านเอกสาร

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ และด้านเอกสาร

อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีด้านอาคารสถานที่มากกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องรองลงมาคือด้านการบริการของพนักงาน โดยเฉพาะเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านบริการเสริมอื่นๆ โดยเฉพาะเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือด้านเอกสาร โดยเฉพาะเรื่องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกใช้สะดวก

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีการจัดแบ่งสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องสถานที่ตั้งของบริษัทสามารถไปมาติดต่อได้สะดวก ส่วนเรื่องในกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องภายในอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนด้านการบริการของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ส่วนเรื่องในกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ส่วนด้านเอกสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีเอกสาร แผ่นพับ ป้าย แนะนำตัวอย่างปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในเบื้องต้นมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีเอกสาร ป้าย แนะนำการทำประกันภัยเบื้องต้น ส่วนเรื่องในกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เรียกใช้สะดวก ส่วนด้านบริการเสริมอื่นๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่องมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย ส่วนเรื่องในกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุดคือเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่/วิทยากรไปเผยแพร่ความรู้

จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเอกสาร และด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบริการเสริมอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านอาคารสถานที่ และด้านเอกสาร กลุ่มตัวอย่างที่มี

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านอาคารสถานที่ ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของบริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรีให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อมีความสะดวกสบาย

2. ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีนโยบายในการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการแนะนำ หรือตอบคำถาม ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ

3. ด้านเอกสาร ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีระบบการทำงานที่ดีมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประกาศที่แสดงข้อมูลอย่างชัดเจน

4. ด้านบริการเสริมอื่นๆ ผู้บริหารของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ต้องมีนโยบายในการกำหนดให้มีช่องทางในการติดต่อที่สะดวก และง่ายดาย การมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี ควรมีการศึกษาเรื่องอุปสรรคในการทำงานของพนักงานบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี

2. ควรมีการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาจังหวัดลพบุรี