

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social Sciences SPSS for Windows) โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสินไหมรยยนต์ต่อผู้ให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

| | | |
|-----------|---------|---|
| \bar{X} | หมายถึง | คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย |
| SD. | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| χ^2 | หมายถึง | ค่าสถิติทดสอบ Chi-Square |
| P | หมายถึง | ความน่าจะเป็นไปในการยอมรับสมมติฐาน |
| * | หมายถึง | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 290 | 72.50 |
| หญิง | 110 | 27.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 400 ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 290 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 72.5 และเป็นเพศหญิง 110 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 27.5 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการสินไหมรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|---------------|
| อายุ | | |
| ไม่เกิน 30 ปี | 160 | 40.00 |
| 31 – 40 ปี | 170 | 42.50 |
| 41 – 50 ปี | 62 | 15.50 |
| 51 – 60 ปี | 6 | 1.50 |
| มากกว่า 60 ปี | 2 | 0.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 แสดงถึงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งมีจำนวน 170 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 160 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงไปเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ถัดไปเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และกลุ่มที่อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 62 ตัวอย่าง, 6 ตัวอย่าง และ 2 ตัวอย่าง ตามลำดับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.5 ,ร้อยละ 1.5 และร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|---------------|
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา | 20 | 5.00 |
| ระดับมัธยมศึกษา | 98 | 24.50 |
| ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า | 240 | 60.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 26 | 6.50 |
| อื่น ๆ (ปวช. อนุปริญญา) | 16 | 4.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งมีจำนวน 240 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือกลุ่มระดับมัธยมศึกษา กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยม และกลุ่มอื่นๆ เป็นจำนวน 98 ตัวอย่าง, 26 ตัวอย่าง 20 ตัวอย่าง และ 16 ตัวอย่างตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 24.5, ร้อยละ 6.5, ร้อยละ 5.0 และร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|---------------|
| อาชีพ | | |
| รับจ้าง | 116 | 29.00 |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 24 | 6.00 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 186 | 46.50 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 70 | 17.50 |
| อื่น ๆ (กำลังศึกษาอยู่) | 4 | 1.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีจำนวน 186 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาพบว่าเป็นอาชีพประกอบอาชีพรับจ้าง อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ (กำลังศึกษาอยู่) เป็นจำนวน 116 ตัวอย่าง, 70 ตัวอย่าง, 24 ตัวอย่าง และ 4 ตัวอย่าง ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 29.0, ร้อยละ 17.5, ร้อยละ 6.0, ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|---------------|
| รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน | | |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 66 | 16.50 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 224 | 56.00 |
| 20,001 - 30,000 บาท | 68 | 17.00 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 42 | 10.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 5 แสดงกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 224 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท, กลุ่มที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 68 ตัวอย่าง, 66 ตัวอย่าง และ 42 ตัวอย่าง ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 17.0, ร้อยละ 16.5 และร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละด้านสถานะของผู้ใช้บริการ

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------|--------|
| สถานะของผู้ใช้บริการ | | |
| ลูกค้า (มีประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯ) | 188 | 47.00 |
| คู่กรณี | 60 | 15.00 |
| คู่ค้า (เช่น อู่/ศูนย์,ร้านอะไหล่ ฯ) | 152 | 38.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 6 แสดงถึงสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะเป็นลูกค้า คือ มีประกันภัยรถยนต์กับบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด เป็นจำนวน 188 ตัวอย่าง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาเป็นกลุ่มของคู่ค้ากับบริษัทฯ และคู่กรณีที่บริษัทฯต้องรับผิดชอบลูกค้าของบริษัทฯ เป็นจำนวน 152 ตัวอย่างและ 60 ตัวอย่าง ตามลำดับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.0 และร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของประเภทประกันภัยรถยนต์ (เฉพาะลูกค้า)

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| ประเภทประกันภัยรถยนต์ | | |
| ประเภท 1 | 162 | 86.20 |
| ประเภท 2 | 6 | 3.20 |
| ประเภท 3 | 6 | 3.20 |
| พ.ร.บ. | 14 | 7.40 |
| รวม | 188 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 แสดงรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัทฯ จำนวน 188 ตัวอย่าง แยกเป็นลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์แต่ละประเภท พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถือกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 จำนวน 162 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมาเป็นลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับ(พ.ร.บ.) จำนวน 14 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.4 และลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2 และลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 3 อย่างจำนวน 6 ตัวอย่างเท่าๆกัน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่เป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทฯ

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า/คู่ค้า | | |
| น้อยกว่า 2 ปี | 132 | 38.80 |
| 2-4 ปี | 138 | 40.60 |
| มากกว่า 4 ปี | 70 | 20.60 |
| รวม | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 8 แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างแยกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้ากับบริษัทของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯจำนวน 340 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ ช่วงระหว่าง 2-4 ปี จำนวน 138 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาเป็นกลุ่มลูกค้าหรือคู่ค้ากับบริษัทฯ ที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าหรือคู่ค้ากับบริษัทฯ น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 132 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้ากับบริษัทฯมากกว่า 4 ปีเป็นจำนวน 70 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 20.6 ของกลุ่ม

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละประเภทกิจกรรมที่มาใช้บริการ

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|---------------|
| ประเภทกิจกรรมที่มาใช้บริการ | | |
| เปิดเคลม | 154 | 38.50 |
| คุมราคา | 88 | 22.00 |
| เบิกจ่าย | 52 | 13.00 |
| เรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน | 44 | 11.00 |
| อื่นๆ (ทำมากกว่า 1 กิจกรรม) | 62 | 15.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 9 แสดงค่าประเภทกิจกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านการเปิดเคลมประกันภัยรถยนต์ จำนวน 154 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็น การคุมราคา, การเบิกจ่าย การเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทน เป็นจำนวน 88 ตัวอย่าง , 52 ตัวอย่าง และ 44 ตัวอย่าง ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 22.0 , ร้อยละ 13 , ร้อยละ 11 ตามลำดับ ส่วนการเข้ามาใช้บริการมากกว่า 1 กิจกรรม จำนวน 62 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของวิธีการติดต่อเคลมประกัน

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|---------------|
| วิธีการติดต่อเคลมประกัน | | |
| เข้ามาติดต่อที่บริษัทฯ | 324 | 81.00 |
| นัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ | 28 | 7.00 |
| ติดต่อที่ตู้/ศูนย์ ในเครือ | 44 | 11.00 |
| อื่นๆ | 4 | 1.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 10 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างแยกตามวิธีการติดต่อเคลมประกันภัยรถยนต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อเคลมประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯ ด้วยวิธีการเข้ามาติดต่อที่บริษัทฯ เป็นจำนวน 324 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาเป็นวิธีการเคลมประกันภัยรถยนต์ด้วยการติดต่อเคลมประกันภัยรถยนต์ที่ตู้/ศูนย์ ในเครือของบริษัทฯ และ วิธีการติดต่อเคลมด้วยการนัดหมายเจ้าหน้าที่ไปพบ เป็นจำนวน 44 ตัวอย่าง และ 28 ตัวอย่าง ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 11.0 และร้อยละ 7.0 ตามลำดับ ส่วนวิธีอื่นๆ คือการออนไลน์เคลมโดยผ่านเครือข่ายผู้ที่เป็นคู่สัญญากับบริษัทฯ จำนวน 4 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 1.0 เท่านั้น

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|---------------|
| จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ | | |
| 1 ครั้ง | 124 | 31.00 |
| 2 ครั้ง | 60 | 15.00 |
| 3 ครั้ง | 42 | 10.50 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | 174 | 43.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 11 แสดงกลุ่มตัวอย่างแยกตามจำนวนครั้งที่เคยเข้ามาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 174 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาเป็นการเข้ามาใช้บริการเพียง 1 ครั้ง, 2 ครั้ง และ 3 ครั้ง ตามลำดับเป็นจำนวน 124 ตัวอย่าง, 60 ตัวอย่าง และ 42 ตัวอย่าง ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 31.0, ร้อยละ 15.0 และร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง

| ตัวแปร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง | | |
| น้อยกว่า 15 นาที | 72 | 18.00 |
| 15 - 30 นาที | 220 | 55.00 |
| 31 - 45 นาที | 72 | 18.00 |
| 46 - 60 นาที | 22 | 5.50 |
| มากกว่า 60 นาที | 14 | 3.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 12 แสดงกลุ่มตัวอย่างแยกตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการแต่ละครั้ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งช่วง 15-30 นาที จำนวน 220 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งช่วง 31-45 นาทีและน้อยกว่า 15 นาที เป็นจำนวน 72 ตัวอย่างเท่าๆกันซึ่งคิดเป็นร้อยละ 18.0 และรองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้ระยะเวลาในการรับบริการช่วง 46-60 นาที จำนวน 22 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 5.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้ระยะเวลาในการรับบริการมากกว่า 60 นาที มีเพียงจำนวนน้อยสุด 14 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 3.5 ของตัวอย่างทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสินไหมรยนต์ต่อผู้ให้บริการ

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการให้บริการ

| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ | ร้อยละของความพึงพอใจ | | | | | χ^2 | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|--|----------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| ด้านระบบการให้บริการ | | | | | | | | |
| 1. เวลาเปิดให้บริการ(08.30 น.-17.00 น.) | 40.5 | 38.5 | 20.5 | 0.5 | 0.0 | 4.19 | 0.77 | มาก |
| 2. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุก | 28.5 | 52.0 | 18.0 | 1.5 | 0.0 | 4.08 | 0.72 | มาก |
| 3. มีเครื่องมือในการตรวจสอบเรื่อง ที่ดำเนินการว่าถึงขั้นตอนใด | 28.5 | 36.0 | 31.5 | 3.0 | 1.0 | 3.88 | 0.89 | มาก |
| 4. มีจำนวนพนักงานเพียงพอและ ให้บริการนอกเวลาทำการ | 27.5 | 35.5 | 31.0 | 5.0 | 1.0 | 3.84 | 0.92 | มาก |
| รวม | 31.3 | 40.5 | 25.3 | 2.5 | 0.5 | 3.99 | 0.83 | มาก |

จากตารางที่ 13 แสดงภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างระบุว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเวลาเปิดให้บริการ (08.30 น.-17.00 น.) มากที่สุด คือร้อยละ 40.5 ของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการมีเครื่องมือในการตรวจสอบเรื่องที่ดำเนินการว่าถึงขั้นตอนใด และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอและให้บริการนอกเวลาทำการ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 36.0 และ 35.5 ของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ | ร้อยละของความพึงพอใจ | | | | | χ^2 | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|---|----------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | |
| 1. มีการทำงานเป็นระบบตามลักษณะงาน | 28.5 | 46.5 | 24.0 | 1.0 | 0.0 | 4.03 | 0.75 | มาก |
| 2. มีการจัดลำดับในการรับบริการ | 25.5 | 51.5 | 21.5 | 1.5 | 0.0 | 4.01 | 0.73 | มาก |
| 3. มีความเท่าเทียมกันในการเข้ารับบริการ | 25.5 | 54.5 | 19.0 | 1.0 | 0.0 | 4.05 | 0.70 | มาก |
| 4. มีการให้บริการพิเศษในกรณีเร่งด่วน | 25.5 | 46.0 | 24.0 | 4.5 | 0.0 | 3.93 | 0.82 | มาก |
| 5. มีการทำเอกสารผ่านระบบ internet | 25.5 | 4.5 | 22.0 | 9.0 | 2.0 | 3.80 | 0.99 | มากที่สุด |
| รวม | 26.1 | 40.6 | 22.1 | 3.4 | 0.4 | 3.96 | 0.80 | มาก |

จากตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากเกี่ยวกับการทำงานเป็นระบบตามลักษณะงาน ร้อยละ 46.5 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการจัดลำดับในการรับบริการระดับมาก ร้อยละ 51.5 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีความเท่าเทียมกันในการเข้ารับบริการ ร้อยละ 54.5 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการพิเศษในกรณีเร่งด่วน ระดับมาก ร้อยละ 46.0 ของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการทำเอกสารผ่านระบบ internet คิดเป็นร้อยละ 25.5

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ | ร้อยละของความพึงพอใจ | | | | | χ^2 | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|--|----------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | | | |
| 1. อธิบายในการให้บริการ | 42.5 | 42.5 | 13.5 | 1.5 | 0.0 | 4.03 | 0.75 | มาก |
| 2. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม | 39.0 | 44.0 | 16.5 | 0.5 | 0.0 | 4.01 | 0.73 | มาก |
| 3. การเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน | 34.5 | 51.5 | 13.5 | 0.5 | 0.0 | 4.05 | 0.70 | มาก |
| 4. มีการอธิบายและแก้ปัญหาเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัย | 28.0 | 55.5 | 14.5 | 2.0 | 0.0 | 3.93 | 0.82 | มาก |
| 5. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 26.0 | 50.5 | 22.5 | 1.0 | 0.0 | 28.5 | 28.5 | มาก |
| 6. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 25.5 | 58.5 | 15.0 | 1.0 | 0.0 | 25.5 | 25.5 | มาก |
| 7. มีการจัดการระบบคิวที่เหมาะสม | 21.0 | 56.0 | 22.0 | 1.0 | 0.0 | 25.5 | 25.5 | มาก |
| 8. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม | 19.0 | 57.5 | 22.5 | 1.0 | 0.0 | 25.5 | 25.5 | มาก |
| 9. ความเป็นมืออาชีพในการบริการ | 24.5 | 51.5 | 23.0 | 1.0 | 0.0 | 25.5 | 25.5 | มาก |
| รวม | 28.9 | 51.9 | 18.1 | 1.1 | 0.0 | 3.96 | 0.83 | มาก |

จากตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในทุกประเด็นทั้ง 9 ประเด็น และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากและมากที่สุดเกี่ยวกับอธิบายในการให้บริการเท่าๆกันร้อยละ 42.5 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ | ร้อยละของความพึงพอใจ | | | | | χ^2 | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|---|----------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | |
| 1. ทำเลที่ตั้งหาง่าย สะดวก | 35.5 | 44.5 | 19.0 | 1.0 | 0.0 | 4.14 | 0.75 | มาก |
| 2. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ | 26.0 | 44.0 | 28.0 | 2.0 | 0.0 | 3.94 | 0.79 | มาก |
| 3. ทางเข้า- ออก สะดวก | 31.0 | 42.0 | 25.5 | 1.5 | 0.0 | 4.03 | 0.79 | มาก |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอ | 27.0 | 37.0 | 30.5 | 5.5 | 0.0 | 3.86 | 0.88 | มาก |
| 5. เวลาเปิด – ปิด ทำการ | 28.0 | 52.0 | 19.0 | 1.0 | 0.0 | 4.07 | 0.71 | มาก |
| รวม | 29.5 | 43.9 | 24.4 | 2.2 | 0.0 | 4.01 | 0.78 | มาก |

จากตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น คือทำเลที่ตั้งหาง่าย สะดวก ร้อยละ 44.5 ของกลุ่มตัวอย่าง การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ ร้อยละ 44.0 ของกลุ่มตัวอย่าง ทางเข้า - ออก สะดวกที่เข้ามาใช้บริการร้อยละ 42.0 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอร้อยละ 37.0 ของกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายสินไหมรณยดับบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด มีดังนี้

- ที่ปฏิบัติอยู่ดีแล้ว ขอให้รักษามาตรฐานบริการเช่นนี้ตลอดไป
- ปรับปรุงการประเมินราคาารถที่เสียหายหนัก
- เจ้าหน้าที่มักใช้เวลาานานเกินควร
- พนักงานคุมราคาอนุมัติช้ามากๆ
- ควรมีพนักงานที่คอยให้คำแนะนำ และมีมุมกาแฟและน้ำดื่มสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร

เพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อจำกัดของสถิติ Chi-square ดังนั้นในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสถิติ Chi-square ผู้วิจัยได้ทำการรวมกลุ่มตัวแปรบางกลุ่มเพื่อไม่ให้ข้อมูลกระจายมากเกินไป ซึ่งจากการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า

| เพศ | ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า | | | df | χ^2 | p |
|------|---------------------------------|--------|-----------------|----|----------|-------|
| | น้อยกว่า 2 ปี | 2-4 ปี | มากกว่า 4 ปี | | | |
| ชาย | 82 | 112 | 60 | 2 | 18.594 | 0.00* |
| % | 62.10 | 81.20 | 85.7 | | | |
| หญิง | 50 | 26 | 10 | | | |
| % | 37.90 | 18.80 | 14.3 | | | |

* ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า

| อายุ | ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า | | | df | χ^2 | p |
|---------------|---------------------------------|--------|-----------------|----|----------|-------|
| | น้อยกว่า 2 ปี | 2-4 ปี | มากกว่า 4 ปี | | | |
| ไม่เกิน 30 ปี | 54 | 54 | 26 | 4 | 2.676 | 0.613 |
| % | 40.90 | 39.1 | 37.1 | | | |
| 31-40 ปี | 52 | 64 | 34 | | | |
| % | 39.40 | 46.60 | 48.6 | | | |
| 41 ปีขึ้นไป | 26 | 20 | 10 | | | |
| % | 19.70 | 14.50 | 14.3 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า

| ระดับการศึกษา | ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|---------------------------------|--------|-----------------|----|----------|-------|
| | น้อยกว่า 2 ปี | 2-4 ปี | มากกว่า 4 ปี | | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 10 | 10 | 0 | 6 | 15.750 | 0.01* |
| % | 7.60 | 7.2 | 0.00 | | | |
| ระดับมัธยมศึกษา | 18 | 40 | 20 | | | |
| % | 13.60 | 29.00 | 28.60 | | | |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและอื่นๆ | 94 | 78 | 44 | | | |
| % | 71.20 | 56.50 | 62.90 | | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 10 | 10 | 6 | | | |
| % | 7.60 | 7.2 | 8.60 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า

| อาชีพ | ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้า | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------------|---------------------------------|--------|-----------------|----|----------|-------|
| | น้อยกว่า 2 ปี | 2-4 ปี | มากกว่า 4 ปี | | | |
| รับจ้าง | 38 | 42 | 16 | 6 | 17.658 | 0.00* |
| % | 28.80 | 30.40 | 22.90 | | | |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 8 | 6 | 0 | | | |
| % | 6.10 | 4.30 | 0.00 | | | |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 72 | 68 | 32 | | | |
| % | 54.50 | 49.30 | 45.70 | | | |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัวและกำลัง ศึกษา | 14 | 22 | 22 | | | |
| % | 10.60 | 15.90 | 31.40 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนกับระยะเวลาที่เป็นลูกจ้างหรือคู่ค้า

| รายได้ | ระยะเวลาที่เป็นลูกจ้างหรือคู่ค้า | | | df | χ^2 | p |
|--------------------|----------------------------------|--------|-----------------|----|----------|-------|
| | น้อยกว่า 2 ปี | 2-4 ปี | มากกว่า 4 ปี | | | |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 22 | 24 | 4 | 6 | 13.793 | 0.03* |
| % | 16.70 | 17.40 | 5.70 | | | |
| 10,001-20,000 บาท | 68 | 76 | 52 | | | |
| % | 51.50 | 55.10 | 74.30 | | | |
| มากกว่า 30,000 บาท | 28 | 22 | 6 | | | |
| % | 21.20 | 15.90 | 8.60 | | | |
| มากกว่า 30,000 บาท | 14 | 16 | 8 | | | |
| % | 10.60 | 11.60 | 11.40 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า รายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เป็นลูกจ้างหรือคู่ค้าของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

| เพศ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|------|-------------|-------|-----------|----|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ชาย | 60 | 98 | 132 | 2 | 4.736 | 0.09* |
| % | 75.00 | 66.20 | 76.70 | | | |
| หญิง | 20 | 50 | 40 | 2 | 4.736 | 0.09* |
| % | 25.00 | 33.80 | 23.30 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านระบบการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| เพศ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|------|-------------|-------|-----------|----|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ชาย | 68 | 132 | 90 | 2 | 2.736 | 0.25* |
| % | 77.30 | 68.80 | 75.00 | | | |
| หญิง | 20 | 60 | 30 | | | |
| % | 22.70 | 31.30 | 25.00 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| เพศ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|------|-------------|-------|-----------|----|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ชาย | 30 | 124 | 136 | 2 | 1.624 | 0.44* |
| % | 68.20 | 70.50 | 75.60 | | | |
| หญิง | 14 | 52 | 44 | | | |
| % | 31.80 | 29.50 | 24.40 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| เพศ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|------|-------------|-------|-----------|----|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ชาย | 72 | 116 | 102 | 2 | 5.001 | 0.08* |
| % | 67.90 | 69.90 | 79.70 | | | |
| หญิง | 34 | 50 | 26 | 2 | 5.001 | 0.08* |
| % | 32.10 | 30.10 | 20.30 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

| อายุ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|---------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 30 ปี | 28 | 66 | 66 | 4 | 3.374 | 0.49 |
| % | 35.00 | 44.60 | 38.40 | | | |
| 31-40 ปี | 34 | 60 | 76 | | | |
| % | 42.50 | 40.50 | 44.20 | | | |
| 41 ปีขึ้นไป | 18 | 22 | 30 | | | |
| % | 22.50 | 14.90 | 17.40 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านระบบการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| อายุ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|---------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 30 ปี | 32 | 86 | 42 | 4 | 3.508 | 0.34 |
| % | 36.40 | 44.80 | 35.00 | | | |
| 31-40 ปี | 42 | 72 | 56 | 4 | 3.508 | 0.34 |
| % | 47.70 | 37.50 | 46.70 | | | |
| 41 ปีขึ้นไป | 14 | 34 | 22 | 4 | 3.508 | 0.34 |
| % | 15.90 | 17.70 | 18.30 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| อายุ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|---------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 30 ปี | 20 | 72 | 68 | 4 | 1.185 | 0.88 |
| % | 45.50 | 40.90 | 37.80 | | | |
| 31-40 ปี | 16 | 74 | 80 | | | |
| % | 36.40 | 42.00 | 44.40 | | | |
| 41 ปีขึ้นไป | 8 | 30 | 32 | | | |
| % | 18.20 | 17.00 | 17.80 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| อายุ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|---------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 30 ปี | 46 | 64 | 50 | 4 | 1.361 | 0.85 |
| % | 43.40 | 38.60 | 39.10 | | | |
| 31-40 ปี | 40 | 74 | 56 | | | |
| % | 37.70 | 44.60 | 43.80 | | | |
| 41 ปีขึ้นไป | 20 | 28 | 22 | | | |
| % | 18.90 | 16.90 | 17.20 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

| ระดับการศึกษา | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|-------|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 6 | 4 | 10 | 6 | 7.888 | 0.24 |
| % | 7.50 | 2.70 | 5.80 | | | |
| ระดับมัธยมศึกษา | 24 | 34 | 40 | 30.00 | 23.00 | 23.30 |
| % | 30.00 | 23.00 | 23.30 | | | |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและอื่นๆ | 46 | 96 | 114 | 57.50 | 64.90 | 66.30 |
| % | 57.50 | 64.90 | 66.30 | | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 14 | 8 | 5.00 | 9.50 | 4.70 |
| % | 5.00 | 9.50 | 4.70 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านระบบการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ระดับการศึกษา | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|-------|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 6 | 8 | 6 | 6 | 11.471 | 0.07 |
| % | 6.80 | 4.20 | 5.00 | | | |
| ระดับมัธยมศึกษา | 30 | 40 | 28 | 34.10 | 20.80 | 23.30 |
| % | 34.10 | 20.80 | 23.30 | | | |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและอื่นๆ | 50 | 126 | 80 | 56.80 | 65.60 | 66.70 |
| % | 56.80 | 65.60 | 66.70 | | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 18 | 6 | 2.30 | 9.40 | 5.00 |
| % | 2.30 | 9.40 | 5.00 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ระดับการศึกษา | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 6 | 4 | 10 | 6 | 12.851 | 0.04 |
| % | 13.60 | 2.30 | 5.60 | | | |
| ระดับมัธยมศึกษา | 10 | 44 | 44 | | | |
| % | 22.70 | 25.00 | 24.40 | | | |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและอื่นๆ | 26 | 112 | 118 | | | |
| % | 59.10 | 63.60 | 65.60 | | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 16 | 8 | | | |
| % | 4.50 | 9.10 | 4.40 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ระดับการศึกษา | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 6 | 8 | 6 | 6 | 10.118 | 0.12 |
| % | 5.70 | 4.80 | 4.70 | | | |
| ระดับมัธยมศึกษา | 32 | 36 | 30 | 30 | 30.20 | 21.70 |
| % | 30.20 | 21.70 | 23.40 | | | |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและอื่นๆ | 56 | 114 | 86 | 86 | 52.80 | 68.70 |
| % | 52.80 | 68.70 | 67.20 | | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 12 | 8 | 6 | 6 | 11.30 | 4.80 |
| % | 11.30 | 4.80 | 4.70 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสถานที่และ
สิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

| อาชีพ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| รับจ้าง | 26 | 36 | 54 | 6 | 14.469 | 0.02 |
| % | 32.50 | 24.30 | 31.40 | | | |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 6 | 12 | 6 | | | |
| % | 7.50 | 8.10 | 3.50 | | | |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 30 | 82 | 74 | | | |
| % | 37.50 | 55.40 | 43.00 | | | |
| ธุรกิจส่วนตัวและกำลังศึกษาอยู่ | 18 | 18 | 38 | | | |
| % | 22.50 | 12.20 | 22.10 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านระบบการ
ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| อาชีพ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| รับจ้าง | 36 | 40 | 40 | 6 | 21.858 | 0.00 |
| % | 40.90 | 20.80 | 33.30 | | | |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 6 | 14 | 4 | | | |
| % | 6.80 | 7.30 | 3.30 | | | |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 30 | 108 | 48 | | | |
| % | 34.10 | 56.30 | 40.00 | | | |
| ธุรกิจส่วนตัวและกำลังศึกษาอยู่ | 16 | 30 | 28 | | | |
| % | 18.20 | 15.60 | 23.30 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| อาชีพ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| รับจ้าง | 20 | 40 | 56 | 6 | 20.082 | 0.00 |
| % | 45.50 | 22.70 | 31.10 | | | |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4 | 14 | 6 | 6 | 20.082 | 0.00 |
| % | 9.10 | 8.00 | 3.30 | | | |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 14 | 96 | 76 | 6 | 20.082 | 0.00 |
| % | 31.80 | 54.50 | 42.20 | | | |
| ธุรกิจส่วนตัวและกำลังศึกษาอยู่ | 6 | 26 | 42 | 6 | 20.082 | 0.00 |
| % | 13.60 | 14.80 | 23.30 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| อาชีพ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| รับจ้าง | 32 | 46 | 38 | 6 | 2.821 | 0.83 |
| % | 30.20 | 27.70 | 29.70 | | | |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4 | 10 | 10 | | | |
| % | 3.80 | 6.00 | 7.80 | | | |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 48 | 82 | 56 | | | |
| % | 45.30 | 49.40 | 43.80 | | | |
| ธุรกิจส่วนตัวและกำลังศึกษาอยู่ | 22 | 28 | 24 | | | |
| % | 20.80 | 16.90 | 18.80 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

| รายได้ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 18 | 24 | 24 | 6 | 17.392 | 0.00 |
| % | 22.50 | 16.20 | 14.00 | | | |
| 10,001-20,000 บาท | 36 | 96 | 92 | | | |
| % | 45.00 | 64.90 | 53.50 | | | |
| 20,001-30,000 บาท | 18 | 12 | 38 | | | |
| % | 22.50 | 8.10 | 22.10 | | | |
| มากกว่า 30,000 บาท | 8 | 16 | 18 | | | |
| % | 10.00 | 10.80 | 10.50 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า รายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านระบบการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| รายได้ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 22 | 20 | 24 | 6 | 25.342 | 0.00 |
| % | 25.00 | 10.40 | 20.00 | | | |
| 10,001-20,000 บาท | 46 | 128 | 50 | | | |
| % | 52.30 | 66.70 | 41.70 | | | |
| 20,001-30,000 บาท | 12 | 26 | 30 | | | |
| % | 13.60 | 13.50 | 25.00 | | | |
| มากกว่า 30,000 บาท | 8 | 18 | 16 | | | |
| % | 9.10 | 9.40 | 13.30 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการ
และขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| รายได้ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 12 | 22 | 32 | 6 | 8.380 | 0.21 |
| % | 27.30 | 12.50 | 17.80 | | | |
| 10,001-20,000 บาท | 24 | 106 | 94 | 6 | 8.380 | 0.21 |
| % | 54.50 | 60.20 | 52.20 | | | |
| 20,001-30,000 บาท | 6 | 30 | 32 | 6 | 8.380 | 0.21 |
| % | 13.60 | 17.00 | 17.80 | | | |
| มากกว่า 30,000 บาท | 2 | 18 | 22 | 6 | 8.380 | 0.21 |
| % | 4.50 | 10.20 | 12.20 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 40 พบว่า รายได้ส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| รายได้ | ความพึงพอใจ | | | df | χ^2 | p |
|--------------------|-------------|-------|-----------|----|----------|-------|
| | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 16 | 14 | 36 | 6 | 26.915 | 0.00* |
| % | 15.10 | 8.40 | 28.10 | | | |
| 10,001-20,000 บาท | 56 | 104 | 64 | | | |
| % | 52.80 | 62.70 | 50.00 | | | |
| 20,001-30,000 บาท | 16 | 32 | 20 | | | |
| % | 15.10 | 19.30 | 15.60 | | | |
| มากกว่า 30,000 บาท | 18 | 16 | 8 | | | |
| % | 17.00 | 9.60 | 6.30 | | | |

* หมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า รายได้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้