

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านต่าง ๆ ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	73	38.22
หญิง	118	61.78
รวม	191	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	48	25.13
30-49 ปี	137	71.73
50 ปีขึ้นไป	6	3.14
รวม	191	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	125	65.45
สมรส	66	34.55
หม้าย/แยกกันอยู่	0	0
รวม	191	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.62
ปริญญาตรี	105	54.97
สูงกว่าปริญญาตรี	81	42.41
รวม	191	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	2.62
พนักงานบริษัทเอกชน	181	94.76
อาชีพอิสระ	5	2.62
รวม	191	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	17	8.90
20,000 – 50,000 บาท	169	88.48
สูงกว่า 50,000 บาท	5	2.62
รวม	191	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.78 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.22 อายุส่วนใหญ่ 30 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.73 รองลงมาได้แก่ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.13 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดได้แก่ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.14 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่ โสด คิดเป็นร้อยละ 65.45 รองลงมาได้แก่ สมรส คิดเป็นร้อยละ 34.55 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.97 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.41 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.62 อาชีพส่วนใหญ่ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 94.76 รองลงมา ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และที่มีจำนวนน้อยที่สุดได้แก่ อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 2.62 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ได้แก่ 20,000-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 88.48 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีจำนวนน้อยที่สุดได้แก่ สูงกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.62

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.93	.61	3.97	.58	3.95	.59
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.86	.54	3.96	.50	3.92	.51
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.81	.57	3.72	.72	3.75	.66
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.66	.71	3.81	.74	3.75	.73
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	.73	3.37	.66	3.48	.70
รวม	3.78	.63	3.77	.64	3.77	.64
ด้านความน่าเชื่อถือ						
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.81	.95	3.81	.67	3.81	.79
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.36	1.05	3.16	.67	3.24	.84
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.88	.85	3.42	.67	3.60	.77
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.79	.58	3.32	.73	3.50	.71
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	3.66	1.06	3.38	.67	3.49	.85
รวม	3.70	.90	3.42	.68	3.53	.79
ด้านความรับผิดชอบ						
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.12	1.20	3.32	.57	3.25	.86

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทน
ประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ)ใน
ทัศนคติของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า	3.48	.75	3.15	.66	3.28	.71
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.62	.76	3.31	.47	3.43	.61
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	4.11	.61	3.71	.71	3.86	.70
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี	3.64	.73	3.47	.60	3.53	.66
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	3.59	1.26	3.56	.50	3.57	.87
รวม	3.59	.89	3.42	.59	3.49	.74
ด้านความมั่นใจ						
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.86	.67	3.76	.43	3.80	.54
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.56	.75	3.52	.60	3.53	.66
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	3.52	1.07	3.41	.66	3.45	.84
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.56	.91	3.27	.64	3.38	.77
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.55	.65	3.47	.60	3.50	.62
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.49	.85	3.41	.57	3.44	.69
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	3.07	1.28	3.08	.69	3.08	.96
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	3.71	.61	3.37	.49	3.50	.56
รวม	3.54	.85	3.41	.59	3.46	.71
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา						
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.49	.75	3.07	.81	3.23	.82

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้า และตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.51	.93	3.20	.97	3.32	.96
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.62	.76	3.22	.81	3.37	.81
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.63	.76	3.26	.76	3.40	.77
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	3.19	.94	2.88	.82	3.00	.88
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	4.15	.66	3.50	.79	3.75	.81
รวม	3.60	.80	3.19	.83	3.35	.84
รวมทั้งหมด	3.64	.81	3.44	.67	3.52	.74

ตารางที่ 4.2 ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้ามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75-3.95$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน,

โบสั่มคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

นอกจากนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และหญิง

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้ามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.48-3.95$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย
2. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
3. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอ

คำปรึกษา

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย

ลูกค้าเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้ามีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53-3.86$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
2. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
3. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ยกเว้น ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า และมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี มีค่าอยู่ในระดับ มาก

ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
2. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
3. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกจากนี้อยู่ในระดับกลาง

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้ามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-3.80$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการขายเป็นอย่างดี
3. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
4. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง

ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 รายการ คือ ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี และตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการขายเป็นอย่างดี

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้ามีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง

ลูกค้าเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการขายเป็นอย่างดี
3. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
4. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
5. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
6. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในที่สนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.13	.57	3.85	.55	5.00	.00	3.95	.59
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.90	.31	3.88	.53	5.00	.00	3.92	.51
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.79	.41	3.69	.69	5.00	.00	3.75	.66
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.81	.92	3.72	.67	4.00	.00	3.75	.73
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	.82	3.37	.64	4.00	.00	3.48	.71
รวม	3.87	.61	3.70	.62	4.60	.00	3.77	.64
ด้านความน่าเชื่อถือ								
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.58	.94	3.88	.73	4.00	.00	3.81	.79
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.23	1.02	3.20	.77	4.00	.00	3.24	.84
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.58	.68	3.58	.82	4.00	.00	3.60	.77
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.69	4.69	3.42	.77	4.00	.00	3.50	.71
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	3.46	.94	3.47	.82	4.00	.00	3.49	.85
รวม	3.51	1.65	3.51	.78	4.00	.00	3.53	0.79

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านความรับผิดชอบ								
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.13	1.10	3.26	.77	4.00	.00	3.25	.86
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า	3.35	.67	3.22	.73	4.00	.00	3.28	.71
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.65	.48	3.33	.63	4.00	.00	3.43	.61
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	4.02	.67	3.76	.67	5.00	.00	3.86	.70
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็น อย่างดี	3.56	.67	3.50	.65	4.00	.00	3.53	.66
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	3.56	.94	3.51	.81	5.00	.00	3.57	.87
รวม	3.55	.76	3.43	.71	4.33	.00	3.49	.74
ด้านความมั่นใจ								
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.77	.43	3.80	.58	4.00	.00	3.80	.54
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการขายเป็นอย่างดี	3.46	.68	3.54	.65	4.00	.00	3.53	.66
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	3.79	.77	3.26	.77	5.00	.00	3.45	.84
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.67	.48	3.26	.82	4.00	.00	3.38	.77
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.67	.48	3.42	.65	4.00	.00	3.50	.62
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.33	.66	3.45	.71	4.00	.00	3.44	.69
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	3.13	1.00	3.07	.96	3.00	.00	3.08	.96

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในที่สนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	3.44	.50	3.50	.58	4.00	.00	3.50	.56
รวม	3.53	.63	3.41	.72	4.00	.00	3.46	.71
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา								
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.44	.68	3.12	.84	4.00	.00	3.23	.81
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.56	.82	3.16	.94	5.00	.00	3.32	.96
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.77	.63	3.20	.82	4.00	.00	3.37	.81
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.79	.62	3.24	.78	4.00	.00	3.40	.77
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	3.23	.63	2.92	.96	3.00	.00	3.00	.88
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	4.02	.67	3.64	.85	4.00	.00	3.75	.81
รวม	3.64	.68	3.21	.87	4.00	.00	3.35	.84
รวมทั้งหมด	3.62	.86	3.45	.74	4.19	.00	3.52	.74

ตารางที่ 4.3 ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71-4.13$) ทุกรายการ คือ

1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าความสอดคล้องกับ อายุ 30-50 ปี ยกเว้น ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 รายการ คือ เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายสะอาด และมีบุคลิกภาพดี

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58-3.69$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย คำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ อายุ 30-50 ปี ยกเว้น ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา อยู่ในระดับปานกลาง และอายุ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้น ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-3.80$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
2. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
3. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
4. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ อายุ 50 ปี ขึ้นไป ยกเว้น ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด และเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า อยู่ในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอายุ 30-50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-3.76$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างการบริหาร มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกนอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67-3.79$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
3. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
4. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ อายุ 50 ปี ขึ้นไป ยกเว้น ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก และลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน อยู่ในระดับมากที่สุด

ลูกค้าที่มีอายุ 30-50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-3.80$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี มีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี และสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56-4.02$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร

2. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา

3. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน

4. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ อายุ 50 ปี ขึ้นไป ยกเว้น ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร อยู่ในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอายุ 30-50 ปี มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ แยกกันอยู่		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.92	.59	4.02	.60	0.00	.00	3.95	.59
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.88	.46	4.02	.60	0.00	.00	3.92	.51
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.70	.56	3.86	.82	0.00	.00	3.75	.66
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.66	.71	3.92	.75	0.00	.00	3.75	.73
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.38	.72	3.67	.64	0.00	.00	3.48	.70
รวม	3.71	.61	3.90	.68	.00	.00	3.77	.64
ด้านความน่าเชื่อถือ								
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.71	.81	3.98	.71	0.00	.00	3.81	.89
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.14	.86	3.41	.76	0.00	.00	3.24	.84
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.57	.79	3.65	.75	0.00	.00	3.60	.77
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.42	.66	3.67	.77	0.00	.00	3.50	.71
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	3.47	.83	3.52	.88	0.00	.00	3.49	.85
รวม	3.46	.79	3.65	.77	0.00	.00	3.53	.81

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ แยกกันอยู่		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านความรับผิดชอบ								
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิด ความผิดพลาด	3.15	.86	3.42	.84	0.00	.00	3.25	.86
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับ ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของ ลูกค้า	3.24	.68	3.35	.77	0.00	.00	3.28	.71
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อ ลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.45	.67	3.39	.49	0.00	.00	3.43	.61
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเองระหว่างการบริการ	3.84	.72	3.91	.65	0.00	.00	3.86	.70
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุม อารมณ์เป็น อย่างดี	3.61	.72	3.39	.49	0.00	.00	3.53	.66
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไป เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	3.56	.83	3.59	.94	0.00	.00	3.57	.87
รวม	3.48	.75	3.51	.70	0.00	.00	3.49	.74
ด้านความมั่นใจ								
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.83	.58	3.74	.44	0.00	.00	3.80	.54
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและ ความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.62	.65	3.38	.65	0.00	.00	3.53	.66
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจาก ตัวแทน	3.56	.65	3.24	1.01	0.00	.00	3.45	.84
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.50	.59	3.15	.98	0.00	.00	3.38	.77
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.46	.59	3.58	.66	0.00	.00	3.50	.62

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลเอสชัวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ แยกกันอยู่		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.38	.72	3.56	.64	0.00	.00	3.44	.69
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	3.20	.88	2.85	1.06	0.00	.00	3.08	.96
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	3.51	.59	3.48	.50	0.00	.00	3.50	.56
รวม	3.51	.66	3.37	.74	0.00	.00	3.46	.71
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา								
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.14	.82	3.41	.78	0.00	.00	3.23	.81
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.14	.88	3.65	1.03	0.00	.00	3.32	.96
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.27	.82	3.56	.77	0.00	.00	3.37	.81
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.28	.76	3.64	.76	0.00	.00	3.40	.77
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	3.01	.75	2.98	1.01	0.00	.00	3.00	.88
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	3.65	.79	3.94	.82	0.00	.00	3.75	.81
รวม	3.25	.80	3.53	0.86	0.00	.00	3.35	.84
รวมทั้งหมด	3.48	.72	3.59	.75	0.00	.00	3.52	.75

ตารางที่ 4.4 ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66-3.92$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ สถานภาพ สมรส ยกเว้น ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57-3.71$) จำนวน 2 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย และคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52-3.98$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย
2. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
3. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอ

คำปรึกษา

4. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที
- นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56-3.84$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างกรบริการ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-3.83$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี
3. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
4. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
5. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56-3.74$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
3. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต
4. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร

2. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา

3. เมื่อลูกค้าบ่นหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน

4. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.00	.00	3.97	.70	3.93	.44	3.95	.59
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	4.00	.00	3.96	.62	3.86	.35	3.92	.51
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	4.00	.00	3.86	.77	3.60	.49	3.75	.66
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	4.00	.00	3.70	.81	3.81	.64	3.75	.73
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	.00	3.51	.77	3.40	.61	3.48	.70
รวม	4.00	.00	3.80	.73	3.72	.51	3.77	.64
ด้านความน่าเชื่อถือ								
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	4.00	.00	3.79	.63	3.81	.98	3.81	.79
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.00	.00	3.12	.66	3.33	1.01	3.24	.84
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.00	.00	3.46	.69	3.75	.86	3.60	.77
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	4.00	.00	3.34	.76	3.68	.61	3.50	.71
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	4.00	.00	3.35	.75	3.63	.96	3.49	.85
รวม	4.00	.00	3.41	.70	3.64	.88	3.53	.79
ด้านความรับผิดชอบ								
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด	4.00	.00	3.02	.73	3.49	.95	3.25	.86

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า	4.00	.00	3.09	.65	3.48	.73	3.28	.71
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	4.00	.00	3.74	.73	4.01	.64	3.86	.70
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	4.00	.00	3.40	.60	3.68	.70	3.53	.66
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็น อย่างดี	4.00	.00	3.48	.81	3.67	.95	3.57	.87
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	4.00	.00	3.69	.47	3.94	.60	3.80	.54
รวม	4.00	.00	3.40	.67	3.71	.76	3.55	.72
ด้านความมั่นใจ								
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	4.00	.00	3.69	.47	3.94	.60	3.80	.54
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการงานขายเป็นอย่างดี	4.00	.00	3.51	.61	3.53	.73	3.53	.66
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	4.00	.00	3.30	.86	3.60	.80	3.45	.84
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	4.00	.00	3.08	.77	3.74	.59	3.38	.77
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	4.00	.00	3.29	.57	3.74	.59	3.50	.62
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	4.00	.00	3.29	.45	3.60	.89	3.44	.69
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	4.00	.00	2.97	.84	3.16	1.09	3.08	.96
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	4.00	.00	3.34	.48	3.68	.61	3.50	.56
รวม	4.00	.00	3.31	.63	3.62	.74	3.46	.71

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา								
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	4.00	.00	3.12	.82	3.32	.80	3.23	.81
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวัน สำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการ ส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	4.00	.00	3.02	.95	3.67	.87	3.32	.96
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิด ปัญหา	4.00	.00	3.12	.74	3.65	.81	3.37	.81
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมา เยี่ยมเยียน	4.00	.00	3.12	.66	3.73	.79	3.40	.77
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ ไม่เกี่ยวกับการประกัน	4.00	.00	2.69	.88	3.35	.71	3.00	.88
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออก เอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	4.00	.00	3.50	.76	4.06	.78	3.75	.81
รวม	4.00	.00	3.10	.80	3.13	.79	3.35	.84
รวมทั้งหมด	4.00	.00	3.40	.71	3.57	.74	3.53	.74

ตารางที่ 4.5 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ทุกรายการ คือ

1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด

3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี

4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้น ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย
2. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
3. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอ

คำปรึกษา

5. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้น ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด
2. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกัน
ของลูกค้า

3. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
4. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
5. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
6. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้น ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด และเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69-3.70$) จำนวน 2 รายการ คือ ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ทุกรายการคือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการงานขายเป็นอย่างดี
3. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
4. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
5. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
6. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต
7. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า
8. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้น ลูกค้ายู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต และแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51-3.69$) จำนวน 2 รายการ คือ ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี และมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
2. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร
3. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา
4. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน
5. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน
6. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้น ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร มีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา และเมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		อาชีพ อิสระ		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.00	.00	3.98	.59	4.00	.00	3.95	.59
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.00	.00	3.94	.50	4.00	.00	3.92	.51
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.00	.00	3.77	.67	4.00	.00	3.75	.66
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	2.00	.00	3.80	.69	4.00	.00	3.75	.73
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.00	.00	3.48	.71	4.00	.00	3.48	.70
รวม	2.80	.00	3.79	.63	4.00	.00	3.77	.64
ด้านความน่าเชื่อถือ								
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.00	.00	3.82	.80	4.00	.00	3.81	.79
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.00	.00	3.25	.82	4.00	.00	3.24	.84
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.00	.00	3.60	.79	4.00	.00	3.60	.77
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.00	.00	3.50	.72	4.00	.00	3.50	.71
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	2.00	.00	3.51	.83	4.00	.00	3.49	.85
รวม	2.60	.00	3.54	.79	4.00	.00	3.53	.79
ด้านความรับผิดชอบ								
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด	1.00	.00	3.29	.79	4.00	.00	3.25	.86

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทน
ประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ใน
ทัศนยะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		อาชีพ อิสระ		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับ ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของ ลูกค้า	3.00	.00	3.27	.72	4.00	.00	3.28	.71
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อ ลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.00	.00	3.43	.62	4.00	.00	3.43	.61
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็น กันเองระหว่างการบริการ	3.00	.00	3.88	.70	4.00	.00	3.86	.70
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุม อารมณ์เป็นอย่างดี	3.00	.00	3.54	.66	4.00	.00	3.53	.66
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไป เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	1.00	.00	3.63	.78	4.00	.00	3.57	.87
รวม	2.33	.00	3.51	.71	4.00	.00	3.49	.74
ด้านความมั่นใจ								
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.00	.00	3.82	.53	4.00	.00	3.80	.54
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและ ความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.00	.00	3.54	.66	4.00	.00	3.53	.66
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจาก ตัวแทน	1.00	.00	3.50	.75	4.00	.00	3.45	.84
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	1.00	.00	3.43	.67	4.00	.00	3.38	.77
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.00	.00	3.50	.62	4.00	.00	3.50	.62
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.00	.00	3.44	.70	4.00	.00	3.44	.69
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทน ของบริษัทต่อลูกค้า	1.00	.00	3.11	.91	4.00	.00	3.08	.96
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขาย ได้ด้วยตนเอง	3.00	.00	3.50	.56	4.00	.00	3.50	.56
รวม	2.25	.00	3.48	.68	4.00	.00	3.46	.71

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		อาชีพ อิสระ		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านการเอาใจใส่เราใส่ใจเรา								
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.00	.00	3.22	.83	4.00	.00	3.23	.81
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	2.00	.00	3.34	.96	4.00	.00	3.32	.96
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.00	.00	3.36	.82	4.00	.00	3.37	.81
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.00	.00	3.40	.79	4.00	.00	3.40	.77
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	1.00	.00	3.03	.82	4.00	.00	3.00	.88
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	5.00	.00	3.71	.80	4.00	.00	3.75	.81
รวม	2.83	.00	3.34	.84	4.00	.00	3.35	.84
รวมทั้งหมด	2.56	.00	3.53	.73	4.00	.00	3.52	.74

ตารางที่ 4.6 ลูกค้าที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี

4. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.00$) จำนวน 4 รายการ คือ เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายสะอาด มีบุคลิกภาพดี และตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ อาชีพอิสระ ยกเว้น ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$)

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย คำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.51-3.82$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย
2. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
3. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา และร้องขอคำปรึกษา

4. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรับนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีความสอดคล้องกับ อาชีพอิสระ ยกเว้น ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$)

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
2. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
3. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
4. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก
นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54-3.88$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ อาชีพอิสระ ยกเว้น ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด เสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า และรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี
3. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
4. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต
5. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง
นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี
3. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
4. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
5. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี
3. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
4. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
5. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
6. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต
7. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า
8. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=5.00$) จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุด

ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอิสระ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
2. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร
3. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา
4. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน
5. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน
6. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000-50,000 บาท		สูงกว่า 50,000 บาท		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านลักษณะทางกายภาพ								
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.71	.47	3.98	.61	4.00	.00	3.95	.59
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.71	.47	3.94	.52	4.00	.00	3.92	.51
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.35	.49	3.82	.66	3.00	.00	3.75	.66
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.06	.83	3.82	.70	4.00	.00	3.75	.73
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	.99	3.44	.67	4.00	.00	3.48	.70
รวม	3.51	.65	3.80	.63	3.80	.00	3.77	.64
ด้านความน่าเชื่อถือ								
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.35	.49	3.82	.78	5.00	.00	3.81	.79
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.06	.83	3.23	.84	4.00	.00	3.24	.84
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.00	.87	3.62	.72	5.00	.00	3.60	.77
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.35	.49	3.50	.73	4.00	.00	3.50	.71
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	2.71	.47	3.55	.85	4.00	.00	3.49	.85
รวม	3.09	.63	3.54	.78	4.40	.00	3.53	.79
ด้านความรับผิดชอบ								
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด	2.06	.83	3.34	.78	4.00	.00	3.25	.86

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000-50,000 บาท		สูงกว่า 50,000 บาท		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า	3.00	.00	3.28	.74	4.00	.00	3.28	.71
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.00	.00	3.49	.63	3.00	.00	3.43	.61
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	3.00	.87	3.95	.63	4.00	.00	3.86	.70
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็น อย่างดี	3.00	.00	3.57	.67	4.00	.00	3.53	.66
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	2.76	1.25	3.64	.79	4.00	.00	3.57	.87
รวม	2.80	.49	3.55	.71	3.83	.00	3.49	.74
ด้านความมั่นใจ								
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.35	.49	3.84	.53	4.00	.00	3.80	.54
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการขายเป็นอย่างดี	3.71	.47	3.50	.67	4.00	.00	3.53	.66
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	2.76	1.25	3.53	.76	3.00	.00	3.45	.84
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	2.41	.94	3.46	.68	4.00	.00	3.38	.77
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.00	.00	3.56	.63	3.00	.00	3.50	.62
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.00	.00	3.50	.72	3.00	.00	3.44	.69
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	2.76	1.25	3.17	.86	1.00	.00	3.08	.97
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	3.00	.00	3.54	.57	4.00	.00	3.50	.56
รวม	3.00	.55	3.51	.68	3.25	.00	3.46	.71

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000-50,000 บาท		สูงกว่า 50,000 บาท		รวม	
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.
ด้านการเอาใจใส่เราใส่ใจเรา								
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.35	.49	3.22	.85	3.00	.00	3.23	.81
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.06	.83	3.36	.98	3.00	.00	3.32	.96
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.71	.47	3.35	.84	3.00	.00	3.37	.81
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.35	.49	3.39	.80	4.00	.00	3.40	.77
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	2.41	.94	3.06	.86	3.00	.00	3.00	.88
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	3.94	.83	3.69	.79	5.00	.00	3.75	.81
รวม	3.30	.68	3.35	.85	3.50	.00	3.35	.84
รวมทั้งหมด	3.14	.60	3.55	.73	3.76	.00	3.52	.74

ตารางที่ 4.7 ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านลักษณะทางกายภาพ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.75-3.95) จำนวน 4 รายการ คือ เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายสะอาด

มีบุคลิกภาพดี และเมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ รายได้เฉลี่ยต่อต่ำกว่า 20,000 บาท ยกเว้น ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี และเมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข อยู่ในระดับปานกลาง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท ยกเว้น เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข อยู่ในระดับปานกลาง และสูงกว่า 50,000 บาท ยกเว้น ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75-3.95$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย คำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ยกเว้น ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.71-3.35$) ทุกรายการ คือ

1. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย
2. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
3. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา
5. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านความรับผิดชอบในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53-3.86$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าสอดคล้องกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ยกเว้น ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี และตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57-3.95$) จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี และไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57-3.95$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด
2. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า
3. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
4. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
5. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านความมั่นใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-3.80$) จำนวน 4

รายการ คือ ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี มีทักษะความชำนาญและความสามารถในการขายเป็นอย่างดี ไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ และสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง
นอกนั้นอยู่ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าสอดคล้องกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ยกเว้น ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท ยกเว้นตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย ไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ และแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57-3.95$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการขายเป็นอย่างดี
3. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
4. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
5. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต
6. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าสอดคล้องกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท และ 20,000-50,000 บาท

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00-5.00$) จำนวน 2 รายการ คือ เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน และเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้ว ออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.93	.61	3.97	.58	0.392
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.86	.54	3.96	.50	1.243
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.81	.57	3.72	.72	0.939
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.66	.71	3.81	.74	1.438
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	.73	3.37	.66	2.632**
รวม	3.78	.63	3.77	.64	0.196
ด้านความน่าเชื่อถือ					
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.81	.95	3.81	.67	0.025
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.36	1.05	3.16	.67	1.425
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.88	.85	3.42	.67	4.087**
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.79	.58	3.32	.73	4.974**
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	3.66	1.06	3.38	.67	2.001**
รวม	3.70	.90	3.42	.68	2.936**

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ใน ทักษะของลูกค้ำ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านความรับผิดชอบ					
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.12	1.20	3.32	.57	1.336
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้ำ	3.48	.75	3.15	.66	3.067**
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้ำเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.62	.76	3.31	.47	3.077**
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	4.11	.61	3.71	.71	4.107**
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี	3.64	.73	3.47	.60	1.833
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ำไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	3.59	1.26	3.56	.50	0.193
รวม	3.59	.89	3.42	.59	4.375**
ด้านความมั่นใจ					
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.86	.67	3.76	.43	1.139
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.56	.75	3.52	.60	0.434
19. ลูกค้ำรู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	3.52	1.07	3.41	.66	0.819
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้ำเข้าใจง่าย	3.56	.91	3.27	.64	2.384*
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้ำเสียผลประโยชน์	3.55	.65	3.47	.60	0.894
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.49	.85	3.41	.57	0.766
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้ำ	3.07	1.28	3.08	.69	0.100
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	3.71	.61	3.37	.49	4.243**
รวม	3.54	.85	3.41	.59	1.681

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนของลูกค้ำ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านความเอาใจเขาใส่ใจเรา					
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง	3.49	.75	3.07	.81	3.620**
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้ำเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้ำ และตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.51	.93	3.20	.97	2.140*
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้ำเมื่อเกิดปัญหา	3.62	.76	3.22	.81	3.373**
28. เมื่อลูกค้ำบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.63	.76	3.26	.76	3.266**
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	3.19	.94	2.88	.82	2.408*
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้ำแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้ำ	4.15	.66	3.50	.79	6.125**
รวม	3.60	.80	3.19	.83	4.165**
รวมทั้งหมด	3.64	.81	3.44	.67	2.663**

* $P \geq 0.05$

df = α

t = ± 1.960

** $P \geq 0.01$

df = α

t = ± 2.576

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนของลูกค้ำ เพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอ

คำปรึกษา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของ

ลูกค้า

2. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
3. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
2. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา
3. เมื่อลูกค้าบดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน
4. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้า และตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร

2. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.13	.57	3.85	.55	5.00	.00	15.732**
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.90	.31	3.88	.53	5.00	.00	15.909**
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.79	.41	3.69	.69	5.00	.00	12.821**
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.81	.92	3.72	.67	4.00	.00	.618
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	.82	3.37	.64	4.00	.00	6.107**
รวม	3.87	.61	3.70	.62	4.60	.00	11.479**
ด้านความน่าเชื่อถือ							
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.58	.94	3.88	.73	4.00	.00	2.688
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.23	1.02	3.20	.77	4.00	.00	2.658
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.58	.68	3.58	.82	4.00	.00	.838
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.69	4.69	3.42	.77	4.00	.00	4.260*
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	3.46	.94	3.47	.82	4.00	.00	1.150
รวม	3.51	1.65	3.51	.78	4.00	.00	1.645

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านความรับผิดชอบ							
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด	3.13	1.10	3.26	.77	4.00	.00	2.825
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า	3.35	.67	3.22	.73	4.00	.00	3.950*
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.65	.48	3.33	.63	4.00	.00	8.070**
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	4.02	.67	3.76	.67	5.00	.00	11.952**
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็น อย่างดี	3.56	.67	3.50	.65	4.00	.00	1.724
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	3.56	.94	3.51	.81	5.00	.00	9.216**
รวม	3.55	.76	3.43	.71	4.33	.00	7.590**
ด้านความมั่นใจ							
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.77	.43	3.80	.58	4.00	.00	.489
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.46	.68	3.54	.65	4.00	.00	1.861
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	3.79	.77	3.26	.77	5.00	.00	21.512**
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.67	.48	3.26	.82	4.00	.00	7.663**
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.67	.48	3.42	.65	4.00	.00	5.253**
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.33	.66	3.45	.71	4.00	.00	2.598
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	3.13	1.00	3.07	.96	3.00	.00	.088

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30-50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	3.44	.50	3.50	.58	4.00	.00	2.733
รวม	3.53	.63	3.41	.72	4.00	.00	4.375*
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา							
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.44	.68	3.12	.84	4.00	.00	5.671**
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.56	.82	3.16	.94	5.00	.00	14.345**
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.77	.63	3.20	.82	4.00	.00	11.755**
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.79	.62	3.24	.78	4.00	.00	12.094**
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	3.23	.63	2.92	.96	3.00	.00	2.244
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้ว ออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	4.02	.67	3.64	.85	4.00	.00	4.352*
รวม	3.64	.68	3.21	.87	4.00	.00	10.389**
รวมทั้งหมด	3.62	.86	3.45	.74	4.19	.00	7.466**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 4.61$

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ
2. ตัวแทนแต่งกายสะอาด
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี
4. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
2. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
3. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน

2. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร

3. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา

4. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนระของลูกค้ำ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป และลูกค้าที่มีอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของ ลูกค้า ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และ อายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และ อายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

15. ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร อายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

18. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน ลูกค้าที่อายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี และอายุ 30-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

19. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน ลูกค้าที่อายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า ลูกค้าที่อายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อายุ 30-49 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต
ของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หมายเหตุ/ แยกกันอยู่		t
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.92	.59	4.02	.60	0.00	.00	1.057
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.88	.46	4.02	.60	0.00	.00	1.849
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.70	.56	3.86	.82	0.00	.00	1.488
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมใน อุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.66	.71	3.92	.75	0.00	.00	2.325*
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.38	.72	3.67	.64	0.00	.00	2.768**
รวม	3.71	.61	3.90	.68	.00	.00	2.541*
ด้านความน่าเชื่อถือ							
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่ นัดหมาย	3.71	.81	3.98	.71	0.00	.00	2.397*
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.14	.86	3.41	.76	0.00	.00	2.106*
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของ ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.57	.79	3.65	.75	0.00	.00	.708
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้ บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอ คำปรึกษา	3.42	.66	3.67	.77	0.00	.00	2.348*
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบ นำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	3.47	.83	3.52	.88	0.00	.00	.335
รวม	3.46	.79	3.65	.77	0.00	.00	1.854

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต
ของบริษั อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ แยกกันอยู่		t
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านความรับผิดชอบ							
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิด ความผิดพลาด	3.15	.86	3.42	.84	0.00	.00	2.092*
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับ ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของ ลูกค้า	3.24	.68	3.35	.77	0.00	.00	.961
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อ ลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.45	.67	3.39	.49	0.00	.00	.636
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเองระหว่างการบริการ	3.84	.72	3.91	.65	0.00	.00	.650
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุม อารมณ์เป็น อย่างดี	3.61	.72	3.39	.49	0.00	.00	2.426*
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไป เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	3.56	.83	3.59	.94	0.00	.00	.234
รวม	3.48	.75	3.51	.70	0.00	.00	.395
ด้านความมั่นใจ							
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.83	.58	3.74	.44	0.00	.00	1.195
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและ ความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.62	.65	3.38	.65	0.00	.00	2.410*
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการ จากตัวแทน	3.56	.65	3.24	1.01	0.00	.00	2.527*
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.50	.59	3.15	.98	0.00	.00	2.676**
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.46	.59	3.58	.66	0.00	.00	1.283

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต
ของบริษัทยูเอไอเอในชั้นเนลแอสซัวร์ส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หมาย/ แยกกันอยู่		t
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.38	.72	3.56	.64	0.00	.00	1.762
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทน ของบริษัทต่อลูกค้า	3.20	.88	2.85	1.06	0.00	.00	2.313*
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขาย ได้ด้วยตนเอง	3.51	.59	3.48	.50	0.00	.00	.317
รวม	3.51	.66	3.37	.74	0.00	.00	1.694
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา							
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.14	.82	3.41	.78	0.00	.00	2.228*
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวัน สำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดย การส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.14	.88	3.65	1.03	0.00	.00	3.403**
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิด ปัญหา	3.27	.82	3.56	.77	0.00	.00	2.370*
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมา เยี่ยมเยียน	3.28	.76	3.64	.76	0.00	.00	3.092**
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	3.01	.75	2.98	1.01	0.00	.00	.155
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออก เอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	3.65	.79	3.94	.82	0.00	.00	2.401*
รวม	3.25	.80	3.53	0.86	0.00	.00	2.746**
รวมทั้งหมด	3.48	.72	3.59	.75	0.00	.00	1.427

* $P \geq 0.05$

df = α

t = ± 1.960

** $P \geq 0.01$

df = α

t = ± 2.576

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนคติของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย
2. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
3. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอ

คำปรึกษา

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด
2. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี
2. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
3. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร

2. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. เมื่อลูกค้าบ่นหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน

3. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต
ของบริษัทยูเอไอเออิตีเนียลแนชชั่นแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของ
ลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.00	.00	3.97	.70	3.93	.44	1.639
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	4.00	.00	3.96	.62	3.86	.35	1.699
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	4.00	.00	3.86	.77	3.60	.49	7.597**
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมใน อุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	4.00	.00	3.70	.81	3.81	.64	9.353**
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	.00	3.51	.77	3.40	.61	2.596
รวม	4.00	.00	3.80	.73	3.72	.51	1.098
ด้านความน่าเชื่อถือ							
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่ นัดหมาย	4.00	.00	3.79	.63	3.81	.98	9.327**
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.00	.00	3.12	.66	3.33	1.01	2.520
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของ ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.00	.00	3.46	.69	3.75	.86	15.307**
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้ บริการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอ คำปรึกษา	4.00	.00	3.34	.76	3.68	.61	1.616
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบ นำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	4.00	.00	3.35	.75	3.63	.96	9.423**
รวม	4.00	.00	3.41	.70	3.64	.88	4.300*
ด้านความรับผิดชอบ							
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิด ความผิดพลาด	4.00	.00	3.02	.73	3.49	.95	23.616**

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า	4.00	.00	3.09	.65	3.48	.73	3.996*
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	4.00	.00	3.74	.73	4.01	.64	6.506**
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	4.00	.00	3.40	.60	3.68	.70	16.688**
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็น อย่างดี	4.00	.00	3.48	.81	3.67	.95	7.741**
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	4.00	.00	3.69	.47	3.94	.60	9.220**
รวม	4.00	.00	3.40	.67	3.71	.76	11.760**
ด้านความมั่นใจ							
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	4.00	.00	3.69	.47	3.94	.60	7.196**
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในการงานขายเป็นอย่างดี	4.00	.00	3.51	.61	3.53	.73	2.063
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	4.00	.00	3.30	.86	3.60	.80	7.747**
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	4.00	.00	3.08	.77	3.74	.59	19.370**
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	4.00	.00	3.29	.57	3.74	.59	8.241**
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	4.00	.00	3.29	.45	3.60	.89	5.241**
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	4.00	.00	2.97	.84	3.16	1.09	15.599**
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	4.00	.00	3.34	.48	3.68	.61	10.007**
รวม	4.00	.00	3.31	.63	3.62	.74	12.267**

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา							
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	4.00	.00	3.12	.82	3.32	.80	.394
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	4.00	.00	3.02	.95	3.67	.87	1.017
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	4.00	.00	3.12	.74	3.65	.81	2.063
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	4.00	.00	3.12	.66	3.73	.79	1.552
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	4.00	.00	2.69	.88	3.35	.71	4.362*
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	4.00	.00	3.50	.76	4.06	.78	7.362**
รวม	4.00	.00	3.10	.80	3.13	.79	19.267**
รวมทั้งหมด	4.00	.00	3.40	.71	3.57	.74	9.382**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 4.61$

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ และเมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด

นอกจากนี้ ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย จำนวนการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

นอกจากนี้ ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด
2. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
3. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
4. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
5. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 7 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน

3. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
4. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
5. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต
6. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า
7. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง
นอกนั้น ไม่แตกต่าง

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน
นอกนั้น ไม่แตกต่าง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้ำ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
2. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
3. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้ำได้อย่างถูกต้อง ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้บริการเมื่อลูกค้ำเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา ลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทั้งนี้ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด ลูกค้าที่มีระดับ การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของ ลูกค้า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี

10. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

15. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

18. ตัวแทนติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

19. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

21. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และลูกค้าที่การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

22. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ปริญญาตรี และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

23. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		อาชีพ อิสระ		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.00	.00	3.98	.59	4.00	.00	7.082**
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.00	.00	3.94	.50	4.00	.00	9.048**
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.00	.00	3.77	.67	4.00	.00	3.725*
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมใน อุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบ สมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	2.00	.00	3.80	.69	4.00	.00	17.602**
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.00	.00	3.48	.71	4.00	.00	2.585
รวม	2.80	.00	3.79	.63	4.00	.00	11.101**
ด้านความน่าเชื่อถือ							
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่ นัดหมาย	3.00	.00	3.82	.80	4.00	.00	2.869
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.00	.00	3.25	.82	4.00	.00	8.169**
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง	3.00	.00	3.60	.79	4.00	.00	2.194
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้ บริการ เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.00	.00	3.50	.72	4.00	.00	2.520
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบ นำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	2.00	.00	3.51	.83	4.00	.00	9.538**
รวม	2.60	.00	3.54	.79	4.00	.00	6.758**
ด้านความรับผิดชอบ							
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความ ผิดพลาด	1.00	.00	3.29	.79	4.00	.00	23.590**

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		อาชีพ อิสระ		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับ ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของ ลูกค้า	3.00	.00	3.27	.72	4.00	.00	3.046*
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อ ลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.00	.00	3.43	.62	4.00	.00	3.516*
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น กันเองระหว่างการบริการ	3.00	.00	3.88	.70	4.00	.00	4.136*
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุม อารมณ์เป็นอย่างดี	3.00	.00	3.54	.66	4.00	.00	2.989
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไป เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	1.00	.00	3.63	.78	4.00	.00	30.057**
รวม	2.33	.00	3.51	.71	4.00	.00	13.066**
ด้านความมั่นใจ							
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.00	.00	3.82	.53	4.00	.00	6.373**
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและ ความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.00	.00	3.54	.66	4.00	.00	2.989
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการ จากตัวแทน	1.00	.00	3.50	.75	4.00	.00	29.736**
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	1.00	.00	3.43	.67	4.00	.00	35.914**
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.00	.00	3.50	.62	4.00	.00	3.394*
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.00	.00	3.44	.70	4.00	.00	2.695
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทน ของบริษัทต่อลูกค้า	1.00	.00	3.11	.91	4.00	.00	16.557**
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขาย ได้ด้วยตนเอง	3.00	.00	3.50	.56	4.00	.00	4.105*
รวม	2.25	.00	3.48	.68	4.00	.00	19.358**

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้าจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		อาชีพ อิสระ		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา							
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.00	.00	3.22	.83	4.00	.00	2.505
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	2.00	.00	3.34	.96	4.00	.00	6.332**
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.00	.00	3.36	.82	4.00	.00	2.061
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.00	.00	3.40	.79	4.00	.00	2.194
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	1.00	.00	3.03	.82	4.00	.00	19.551**
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	5.00	.00	3.71	.80	4.00	.00	6.884**
รวม	2.83	.00	3.34	.84	4.00	.00	3.767*
รวมทั้งหมด	2.56	.00	3.53	.73	4.00	.00	12.075**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 4.61$

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์ันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เมื่อเข้าพบลูกค้ำตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ

2. เมื่อเข้าพบลูกค้ำตัวแทนแต่งกายสะอาด

1. เมื่อเข้าพบลูกค้ำตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ

2. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้ำแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด

2. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ำไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้ำ

2. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้ำเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน

3. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ

นอกนั้น ไม่แตกต่าง

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ลูกค้ำรู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน
3. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้ำเข้าใจง่าย
4. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้ำ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้ำเสียผลประโยชน์ และสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้ำเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้ำและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร
 2. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน
 3. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้ำแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้ำ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้ำ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. เมื่อเข้าพบลูกค้ำตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. เมื่อเข้าพบลูกค้ำตัวแทนแต่งกายสะอาด ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. เมื่อเข้าพบลูกค้ำตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้ำแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้ำ ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน ความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้ำเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน ความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน ความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ำไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ความคิดเห็นแตกต่างกับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. ลูกค้ายูสีกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้ำเข้าใจง่าย ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

15. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้ำเสียผลประโยชน์ ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้ำ ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

18. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้ำเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้ำและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

19. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ และลูกค้ำที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับ อาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้ำแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้ำ ลูกค้ำที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000- 50,000 บาท		สูงกว่า 50,000 บาท		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
1. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ	3.71	.47	3.98	.61	4.00	.00	1.639
2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนแต่งกายสะอาด	3.71	.47	3.94	.52	4.00	.00	1.699
3. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี	3.35	.49	3.82	.66	3.00	.00	7.599**
4. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมใน อุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบ สมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข	3.06	.83	3.82	.70	4.00	.00	9.353**
5. ตัวแทนเสนอขายแบบประกันที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.71	.99	3.44	.67	4.00	.00	2.596
รวม	3.51	.65	3.80	.63	3.80	.00	2.662
ด้านความน่าเชื่อถือ							
6. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย	3.35	.49	3.82	.78	5.00	.00	9.327**
7. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.06	.83	3.23	.84	4.00	.00	2.520
8. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้ อย่างถูกต้อง	3.00	.87	3.62	.72	5.00	.00	15.307**
9. ตัวแทนแสดงความจริงใจในการให้ บริการเมื่อ ลูกค้าเกิดปัญหาและร้องขอคำปรึกษา	3.35	.49	3.50	.73	4.00	.00	1.616
10. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่ง เบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที	2.71	.47	3.55	.85	4.00	.00	9.423**
รวม	3.09	.63	3.54	.78	4.40	.00	8.940**
ด้านความรับผิดชอบ							
11. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความ ผิดพลาด	2.06	.83	3.34	.78	4.00	.00	23.616**

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000-50,000 บาท		สูงกว่า 50,000 บาท		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
12. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า	3.00	.00	3.28	.74	4.00	.00	3.996*
13. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน	3.00	.00	3.49	.63	3.00	.00	6.506**
14. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ	3.00	.87	3.95	.63	4.00	.00	16.688**
15. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็น อย่างดี	3.00	.00	3.57	.67	4.00	.00	7.741**
16. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก	2.76	1.25	3.64	.79	4.00	.00	9.220**
รวม	2.80	.49	3.55	.71	3.83	.00	15.108**
ด้านความมั่นใจ							
17. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.35	.49	3.84	.53	4.00	.00	7.196**
18. ตัวแทนมีทักษะความชำนาญและความสามารถในงานขายเป็นอย่างดี	3.71	.47	3.50	.67	4.00	.00	2.063
19. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน	2.76	1.25	3.53	.76	3.00	.00	7.747**
20. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย	2.41	.94	3.46	.68	4.00	.00	19.370**
21. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์	3.00	.00	3.56	.63	3.00	.00	8.814**
22. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.00	.00	3.50	.72	3.00	.00	5.241**
23. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า	2.76	1.25	3.17	.86	1.00	.00	15.599**
24. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง	3.00	.00	3.54	.57	4.00	.00	10.007**
รวม	3.00	.55	3.51	.68	3.25	.00	8.505**

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,000-50,000 บาท		สูงกว่า 50,000 บาท		F
	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	(\bar{X})	SD.	
ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา							
25. ตัวแทนติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.35	.49	3.22	.85	3.00	.00	.394
26. ตัวแทนระลึกถึงลูกค้าเสมอ เมื่อถึงวันสำคัญของลูกค้าและตามประเพณี โดยการส่งมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร	3.06	.83	3.36	.98	3.00	.00	1.017
27. ตัวแทนมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	3.71	.47	3.35	.84	3.00	.00	2.063
28. เมื่อลูกค้าบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย ตัวแทนมาเยี่ยมเยียน	3.35	.49	3.39	.80	4.00	.00	1.552
29. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน	2.41	.94	3.06	.86	3.00	.00	4.362*
30. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า	3.94	.83	3.69	.79	5.00	.00	7.375**
รวม	3.30	.68	3.35	.85	3.50	.00	.156
รวมทั้งหมด	3.14	.60	3.55	.73	3.76	.00	5.632**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ $F = 4.61$

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้าที่มีรายได้อื่นๆ ต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้อื่นๆ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี และเมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย มาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ คำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความรับผิดชอบ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด
2. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน
3. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ
4. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี
5. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า

4. ด้านความมั่นใจ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 7 รายการ คือ

1. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี
2. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน

3. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย
 4. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์
 5. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต
 6. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า
 7. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้า

และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้ำ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ตัวแทนมีบุคลิกภาพดี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. เมื่อเข้าพบลูกค้าตัวแทนเตรียมพร้อมในอุปกรณ์การขาย เช่น คู่มือแบบประกัน, ใบสมัคร, ปากกา, เครื่องคิดเลข ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ตัวแทนเข้าพบลูกค้าตรงตามวัน/เวลาที่นัดหมาย ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่าง ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ตัวแทนมาให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ตัวแทนคำนวณการจ่ายเบี้ยประกันของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่าง ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้าแล้วรีบนำส่งเบี้ยประกันเข้าบริษัทฯ ทันที ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ตัวแทนแสดงความรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ตัวแทนเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท และ 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ตัวแทนรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าเรียกร้องเงินค่าสินไหมทดแทน ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. ตัวแทนมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองระหว่างการบริการ ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และ สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ตัวแทนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เป็นอย่างดี ลูกค้าที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ตัวแทนไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และ สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. ลูกค้ารู้สึกมีความมั่นใจที่ได้รับบริการจากตัวแทน ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

15. ตัวแทนถ่ายทอดความรู้ให้ลูกค้าเข้าใจง่าย ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และ สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. ตัวแทนไม่ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. ตัวแทนมีความซื่อสัตย์สุจริต ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

18. ตัวแทนแสดงใบอนุญาตการเป็นตัวแทนของบริษัทต่อลูกค้า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000

บาท และผู้มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

19. ตัวแทนสามารถตัดสินใจในการเสนอขายได้ด้วยตนเอง ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. ตัวแทนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการประกัน ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

21. ตัวแทนเก็บเบี้ยประกันจากลูกค้ำแล้วออกเอกสารแสดงการรับเงินให้ลูกค้ำ ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้ำที่มีรายได้น้อยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้น้อยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01