

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	3
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการศึกษา	3
2.2 ทบทวนวรรณกรรม	4
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	6
3.1 ขอบเขตการศึกษา	6
3.2 วิธีการศึกษา	7
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	8
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	10
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าประกันชีวิตก่อนการรับ บริการ	15
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังของลูกค้าประกันชีวิต ก่อนรับบริการ ความพึงพอใจขณะรับบริการ และความ พึงพอใจหลังรับบริการ จำแนกตามอายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาทำประกันชีวิต และบริษัทที่เลือกทำประกัน ชีวิต	21

	หน้า
4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะประกันกัน	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการศึกษา	61
5.2 อภิปรายผล	66
5.3 ข้อค้นพบ	67
5.4 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	74
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการเรียกร้องคำรักษาพยาบาล	79
ภาคผนวก ค จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต	83
ประวัติผู้เขียน	84

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ	10
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	10
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	11
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	11
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	12
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	13
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกัน	13
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำประกัน	14
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของความจาคหวังที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการรับบริการการเรียกธำรักษาพยาบาล	15
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการเรียกธำรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการการเรียกธำรักษาพยาบาล	16
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการ	18
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกธำรักษาพยาบาล	19
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการทุกครั้งของการเรียกธำรักษาพยาบาล	19

14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการเกี่ยวกับความคุ้มค่าของเงินที่จ่าย	20
15	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	20
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	24
18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียก ร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการทุกครั้งของการเรียก ร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
20	แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการเกี่ยวกับความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	26
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	27
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	28
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	30
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียก ร้องค่ารักษาพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	31
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการต่อการเรียก ร้องค่ารักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	32
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปมากน้อยเพียงใดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	33

27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	34
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	35
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	37
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียก รื่องคำรักษาพยาบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	39
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการต่อทุกครั้งของการเรียกรื่อง คำรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	40
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามรายได้	41
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลา เวลาที่ทำประกันชีวิต	42
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต	44
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต	46
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียก รื่องคำรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำ ประกันชีวิต	48
37	แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการทุกครั้งของการเรียกรื่องคำ รักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต	49
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการของบริษัทประกันชีวิตคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย ไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำประกันชีวิต	50
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต	51

40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจขณะรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต	52
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต	54
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมทั้งระบบการเรียกร้อย รื่องคำรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต	56
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการต่อทุกครั้งของการเรียกร้อย คำรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทประกันชีวิต	57
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการในภาพรวมต่อการใช้บริการ ของบริษัทประกันชีวิต คำนวณค่ากับเงินที่จ่ายไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามบริษัทประกันชีวิต	58