

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 นิยามศัพท์	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
<b>บทที่ 2</b> แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า	4
2.2 แนวความคิดของคุณภาพสำหรับการบริการ (Service Quality)	6
2.3 แนวคิดของบริษัทในการฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิต	6
2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3</b> ระเบียบวิธีการศึกษา	9
3.1 ขอบเขตการศึกษา	9
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
3.3 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	10
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการประกันชีวิต	12
4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนในด้านต่าง ๆ	17
4.3 ปัญหาด้านการบริการหลังการขายที่ผู้ใช้บริการพบหลังการทำประกันชีวิต	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	33
5.1 สรุปผลการศึกษา	33
5.2 อภิปรายผล	37
5.3 ข้อค้นพบ	39
5.4 ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
แบบสอบถาม	47
ประวัติผู้เขียน	54

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามอายุ	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามการศึกษาสูงสุด	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามระยะเวลาที่ทำประกันชีวิต	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามบริษัทประกันชีวิตที่เลือกทำประกัน	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามจำนวนบริษัทประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิต	15
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิตที่มีกรมธรรม์ประกันชีวิตมากกว่า 1 บริษัท จำแนกตามความชอบในการบริการหลังการขายของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแฮนคอค ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยเทียบกับบริษัทอื่น	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการประกันชีวิต จำแนกตามประเภทกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีอยู่	17
11	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการเข้าถึงผู้เอาประกัน	18
12	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการติดต่อสื่อสาร	19
13	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความสามารถของบุคลากร	20
14	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความมีน้ำใจของบุคลากร	21

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความน่าเชื่อถือของตัวแทน	22
16	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความไว้วางใจ	23
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ประกันชีวิต	24
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความปลอดภัย	25
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	26
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกันชีวิต ต่อการบริการหลังการขายในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	27
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกันชีวิต ต่อการบริการในด้านอื่น ๆ	28
22	สรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิต ต่อการ บริการหลังการขายในแต่ละด้านและการบริการด้านอื่น ๆ	29
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านการบริการหลังการขาย ที่ผู้ให้บริการ ประกันชีวิตพบหลังการทำประกันชีวิต	31