

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการดำเนินการ	15
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่	
ในการซื้อประกันสุขภาพ	20
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	
ประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่	
ในการซื้อประกันสุขภาพ จำแนกตามอายุและรายได้ต่อเดือน	35
ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	
ประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่	
จำแนกตามอายุและรายได้ต่อเดือน	67
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	85
อภิปรายผลการศึกษา	99
ข้อค้นพบ	103
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	110
ประวัติผู้เขียน	118

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรรมสิทธิ์อยู่	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพ	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ค่าเบี้ยประกันสุขภาพต่อปี	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนทุนประกันสุขภาพ	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล)	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แบบประกันสุขภาพ	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	23
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพ	24
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ	25
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ	26
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ	26
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การใช้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ	27
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ	27
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่	28
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่	29
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่	30
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่	31
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่	32
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านสภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการซื้อประกันสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่	34
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรรมสิทธิ์อยู่ และอายุ	35
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพ และอายุ	37
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ค่าเบี้ยประกันสุขภาพต่อปี และอายุ	38
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนทุนประกันสุขภาพ และอายุ	39
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) และอายุ	40
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แบบประกันสุขภาพ และอายุ	41
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล และอายุ	42
35 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และอายุ	43
36 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพ และอายุ	44
37 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ และอายุ	45
38 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และอายุ	46
39 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และอายุ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วิธีการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และอายุ	48
41 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้ บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และอายุ	49
42 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และอายุ	50
43 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม บริษัทประกันสุขภาพที่ถือครองกรรมสิทธิ์อยู่ และรายได้ต่อเดือน	51
44 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	53
45 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ค่าเบี้ยประกันสุขภาพต่อปี และรายได้ต่อเดือน	54
46 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนทุนประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	55
47 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความคุ้มครองในส่วนของค่าห้อง (รวมค่าอาหารและค่าการพยาบาล) และรายได้ต่อเดือน	56
48 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แบบประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	57
49 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความคุ้มครองชดเชยรายได้กรณีที่ต้องนอนโรงพยาบาล และรายได้ต่อเดือน	58
50 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	59
51 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมสิทธิ์ประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	60
52 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางในการซื้อประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	62
54 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	63
55 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วิธีการชำระเบี้ยประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	64
56 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การใช้ บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	65
57 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการเบิกค่าสินไหมทดแทน (Claim) จากบริษัทประกันสุขภาพ และรายได้ต่อเดือน	66
58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	67
59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	68
60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	69
61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	70
62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	73
64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	74
65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76
66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	78
68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	80
70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	82
71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการซื้อประกันสุขภาพ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
72 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อ ประกันสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
73 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยทั้งหมดที่มีผลต่อการซื้อประกันสุขภาพ ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย	88
74 แสดงข้อมูลสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อ ประกันสุขภาพ จำแนกตามอายุ	92
75 แสดงข้อมูลสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อ ประกันสุขภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	95
76 แสดงข้อมูลสรุปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการซื้อ ประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	96
77 แสดงข้อมูลสรุปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการซื้อ ประกันสุขภาพของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	98