

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันแนวโน้มของจำนวนประชากร ในประเทศไทยที่ทำประกันชีวิตมีมากขึ้นและขยายตัวสูงขึ้นเรื่อย ๆ ลูกค้ำประกันชีวิตมีเป็นจำนวนมาก ที่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพ และมีการซื้อขายสัญญาประกันสุขภาพเสริมไปด้วย จากการที่ลูกค้ำประกันชีวิตซื้อสัญญาประกันสุขภาพเสริมนั้น จะได้รับสิทธิพิเศษเมื่อลูกค้ำเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล แล้วมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น บริษัทประกันชีวิตจะเป็นผู้ออกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าว หรืออีกกรณีหนึ่งที่ลูกค้ำประกันชีวิต จ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อนด้วยตัวเอง ก็สามารถเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลคืนได้จากบริษัทประกันชีวิตที่ตนทำประกันชีวิตด้วย ส่วนความคาดหวังของลูกค้ำประกันชีวิต ที่ซื้อสัญญาประกันสุขภาพเพิ่มเติม นั้น ล้วนแล้วแต่มีความคาดหวังสูงต่อความง่าย และไม่ยุ่งยากซับซ้อนต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล เมื่อมีเหตุที่จะต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลส่วนมากที่ลูกค้ำประกันชีวิตเลือกใช้บริการนั้นเป็นโรงพยาบาลเอกชนแทบทั้งสิ้น ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนมีความสะดวก และมีความคล่องตัวสูงในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ำประกันชีวิตต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2545) ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้ำประกันชีวิตที่มีต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างขั้นตอนของการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงการทำงานในด้านการพัฒนาการบริการหลังการขายในกรณีที่มีความจำเป็นที่ต้องเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันชีวิตและทำให้ภาพพจน์ของบริษัทเกิดความน่าเชื่อถือ และเกิดความไว้วางใจมากขึ้น โดยส่งผลทำให้อัตราการขยายตัวของลูกค้ำประกันชีวิตที่ซื้อสัญญาประกันสุขภาพเสริมมีมากขึ้นตามไปด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้าประกันชีวิตต่อการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลใน โรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าประกันชีวิตที่ซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ เสริมจากบริษัทประกันชีวิต
2. ทำให้ทราบปัญหาต่างๆ ในกรณีที่ลูกค้าประกันชีวิตเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล จากบริษัทประกันชีวิต
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาระบบบริการหลังการขายในกรณีที่ต้องการเรียกร้อง ค่ารักษาพยาบาล ใน โรงพยาบาลจากบริษัทประกันชีวิตซึ่งจะทำให้จำนวนลูกค้าประกันชีวิตมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นถ้าลูกค้าประกันชีวิตเกิดความพึงพอใจในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

### 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ผลตอบสนองทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อระดับคุณภาพ ของการบริการและขึ้นอยู่กับระดับของความคาดหวังของลูกค้าผู้เอาประกันชีวิตที่ซื้อประกัน สุขภาพเสริม

**ลูกค้าประกันชีวิต** หมายถึง ลูกค้าผู้เอาประกันชีวิตที่ซื้อประกันสุขภาพเสริมจากบริษัท ประกันชีวิต

**การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล** หมายถึง การขอใช้สิทธิเรียกคืนค่าใช้จ่ายใน โรงพยาบาลที่เกิดจากการเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชน

**โรงพยาบาลเอกชน** หมายถึง โรงพยาบาลที่มีผู้จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มบุคคลที่บริหารจัดการ ในลักษณะเอกชนซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลรัฐบาล อันประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่