

การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต  
ของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญาโท

ของ

อำพันธ์ เอ็มเอ็ม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา

กุมภาพันธ์ 2538

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต  
ของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ  
ของ  
อำพันธ์ เอ็มอิม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา  
กุมภาพันธ์ 2538

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ กับการทำประกันชีวิตของประชาชน ศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิต นอกจากนี้ยังศึกษาว่าปัจจัยด้านใดมีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เอาประกันชีวิต ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิตไทย จำนวน 10 แห่ง ในปี พ.ศ. 2535 ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวนมี 1,247 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ คือ ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และการทำประกันชีวิตของประชาชน

ผลการวิจัยได้ข้อมูลดังนี้

1. ปัจจัยบางประการซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และรายได้ ส่วนเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยที่มีน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนโดยตรง ได้แก่ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิต คือ ระดับการศึกษา และอายุ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลการทำประกันชีวิตของประชาชน คือ เพศ และอาชีพ

**A STUDY ON INFLUNENCING FACTORS IN BUYING LIFE INSURANCE  
OF PEOPLE IN BANGKOK METROPOLITAN AREA**

**AN ABSTACT  
BY  
AMPHAN AIMIM**

**Presented in Partial fulfillment of the requirements for the  
Master of Education degree in Educational Measurement  
at Srinakharinwirot University  
February 1995**

The purpose of this study was to find the relationship between some causes and the buying life insurance of people in Bangkok metropolitan area, the beta weight of some causes affected the buying life insurance of people, and to study some causes which effected the buying life insurance of people. The samples were selected by a stratified random sample of 1,247 people in 1992 from 10 life insurance companies in Bangkok. The instruments for collecting the data were the questionnaires consisted of background data, role of agent, knowledge about life insurance, attitude toward the life insurance and the buying life insurance policy of people.

The result of this study were as follow:

1. Some causes consisted of sex, age, status, education level, profession, income, roles of agent, knowledge about life insurance, attitude toward life insurance correlated to the buying life insurance of people in Bangkok significant at the .01 level.

2. The beta weight of some causes which affected the buying life insurance of people significant at the .01 level were the role of agent, knowledge about life insurance and proffession. Attitude toward the life insurance and status were affected the buying life insurance of people at the .05 level. Sex, age, education level and profession did not affect the buying life insurance of people.

3. The role of agent, Knowledge about life insurance, income, attitude toward the life insurance and status have a direct effect on buying life insurance of people. Education level and age have an indirect effect toward the buying life insurance. Sex and profession was not affected on the buying life insurance.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก การวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน  
(รศ.อังคณา สายยศ)

.....กรรมการ  
(รศ.อาวุธ วัฒนสิน)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน  
(รศ.อังคณา สายยศ)

.....กรรมการ  
(รศ.อาวุธ วัฒนสิน)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(รศ.ดร.ส.วาสนา ประवालพฤกษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ดร.ศิริยุภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 1 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2538

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จากรองศาสตราจารย์อังคณา สายยศ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์อ่าวธ วัฒนสิน กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รศ.ดร.ส.วาสนา ประवालพฤกษ์ และคณาจารย์ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษาทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์บรรเลง ทับเที่ยง อดีตผู้จัดการสมาคมประกันชีวิตไทย ที่เป็นผู้แนะนำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้จนเป็นผลสำเร็จ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ แนะนำเกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย ที่ท่านได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC+ และขอขอบคุณผู้เอาประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ให้ความเมตตาผู้วิจัยตลอดมาอย่างหาที่เปรียบมิได้

อำพันธ์ เอ็มอัม

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ
	ภูมิหลัง
	จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า
	ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	ความหมายของการประกันชีวิต
	ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต
	การประกันชีวิตในประเทศไทย
	ความสำคัญและประโยชน์ของการประกันชีวิต
	แบบการประกันชีวิตและขั้นตอนการทำประกันชีวิต
	กฎหมายเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต
	พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ. 2510
	พ.ร.บ.ประกันชีวิต (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. 2535
	ผู้รักษาการตาม พ.ร.บ.ประกันชีวิต
	มาตรการในการควบคุมธุรกิจการประกันชีวิต
	การจัดตั้งบริษัทประกันชีวิต
	การคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์และความคุ้มครองบริษัท
	การควบคุมผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติของบริษัท
	บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต
	จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต
	ความหมายของเจตคติ
	เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....	32
	ประชากร .....	32
	กลุ่มตัวอย่าง .....	32
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า .....	34
	ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล .....	38
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล .....	41
	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
	สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	53
	จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....	53
	กลุ่มตัวอย่าง .....	53
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
	การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
	อภิปรายผล .....	57
	ข้อเสนอแนะ .....	58
	บรรณานุกรม .....	60
	ภาคผนวก .....	64
	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ .....	84
	ประวัติของผู้วิจัย .....	85

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้จากบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย .....	33
2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระแต่ละตัว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ .....	47
3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนจากตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์) และคะแนนจากตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ .....	49
4 ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม .....	50
5 อิทธิทางตรงและทางอ้อม ของปัจจัยบางประการที่มีต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร .....	51

## ดัชนีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	รูปแบบการดำเนินการทำประกันชีวิต .....	16
2	การแสดงความเสียหายของการทำประกันชีวิตของประชาชน .....	31
3	แผนภาพแสดงรูปแบบการวิเคราะห์หาสาเหตุ .....	52

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การประกันชีวิต เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ ประชาชนได้อาศัยการประกันชีวิตเป็นหลักการประกันทางการเงิน รวมทั้งการสร้างความมั่นคงพื้นฐานแก่ครอบครัว ซึ่งการประกันชีวิตมีพื้นฐานมาจากการช่วยเหลือให้บุคคลที่มีการเสี่ยงภัยต่าง ๆ สามารถเฉลี่ยความสูญเสียทางเศรษฐกิจ แต่เนื่องจากประชาชนชาวไทยส่วนใหญ่ยังมีความรู้พื้นฐานการประกันชีวิตค่อนข้างน้อย จึงทำให้กิจการประกันชีวิตไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร (จลิตพร โกลากุล และ กรรณิกา บัณฑิตย์. 2526) ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ.2533 เป็นต้นมา รัฐบาลได้นำการประกันสังคม มาบังคับใช้ เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดี ไม่เดือดร้อน และไม่เป็นการระงับของสังคมและเป็นการผ่อนคลายภาวะการเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชน เมื่อยามชรา ยามเจ็บป่วย เมื่อประสบอุบัติเหตุ หรือ ทุพพลภาพ แต่การประกันสังคมนั้นมีขอบเขตและขีดจำกัดเพียงเป็นการพุงให้ชีวิตพออยู่ได้อย่างไม่เดือดร้อนเท่านั้น ส่วนการประกันชีวิตจะสนับสนุนให้ประชาชนอยู่ในสังคมได้อย่างมีหลักฐานมั่นคงในอนาคต เพราะการประกันชีวิตเป็นสถาบันทางการเงินที่มีลักษณะแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น ๆ กล่าวคือ นอกจากเป็นสถาบันหลัก ที่ทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองรายได้ของสังคม ช่วยขจัดและบรรเทา ปัญหาทางเศรษฐกิจของสังคมแล้ว ยังเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ระดมเงินออม ส่งเสริมการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงในอนาคต และยังเป็นกลไกที่ป้องกันการสูญเสียรายได้อันเกิดจากเหตุ 4 ประการ คือ ความทุพพลภาพ ความตาย ความไร้งาน หรือมีเหตุอันต้องการใช้เงิน และความชราภาพ (ฟิลิซส์ ศุชะวณิช. 2521)

สำหรับกิจการประกันชีวิตในประเทศไทยนั้น ในระยะแรกได้ดำเนินการโดยบริษัทต่างประเทศ การดำเนินงานในระยะแรกนั้น ไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ไม่เอื้ออำนวย รวมทั้ง ธุรกิจการประกันชีวิตก็อยู่ในวงแคบ ขาดการดำเนินงานอย่างรัดกุม มีการโฆษณาอย่างผิดหลักการ ทำให้ประชาชนไม่เชื่อถือในสัญญากรมธรรม์ ไม่เห็นความสำคัญหรือประโยชน์ของการประกันชีวิต จนกระทั่งปี พ.ศ.2510 ได้มีการตราพระราชบัญญัติการประกันชีวิต เพื่อควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิต ทุกบริษัท ทำให้บริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ เริ่มหันมาใช้หลักวิชาการมากขึ้น เพราะมีพระราชบัญญัติควบคุม ให้เป็นไปตามกฎหมาย มีหลักเกณฑ์การจัดเงินสำรองกรมธรรม์และการลงทุนที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามประชาชนชาวไทยก็ยังไม่นิยมการทำประกันชีวิตเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จากตัวเลขในรายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต พ.ศ.2535 ของฝ่ายศูนย์ข้อมูล สมาคมประกันชีวิตไทยรายงานว่ามีผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตเพียง อัตราร้อยละ 7 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจประกันชีวิตยังสามารถขยาย ตลาดออกไปได้อีกมาก ซึ่งสถิตินี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังไม่นิยมการทำประกันชีวิต อาจเนื่องมาจาก

การประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่ขายสินค้าประเภทบริการที่มองไม่เห็นคุณค่า หรือความจำเป็นที่ต้องซื้อหา มาบริโภค จำต้องมีการอธิบายให้ผู้บริโภคเกิดความรู้ความเข้าใจ จึงจะเห็นคุณค่าและความจำเป็นตลอดจน ประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตไม่สามารถจะรอให้ผู้บริโภคหรือลูกค้า เดินเข้ามาหาเองใน บริษัทได้ จำต้องให้พนักงานโดยตรงหรือตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท เพื่อทำการ ชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท และตัวแทนประกันชีวิตก็เป็นผู้ที่รับผิดชอบต่อลูกค้า โดยให้ การบริการในนามของบริษัท ลูกค้าหรือผู้เอาประกัน ก็จะทำหน้าที่ส่งเบี้ยประกันชีวิตให้กับบริษัทที่รับประกัน ตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาประกันชีวิต เพื่อให้กรมธรรม์ของตนมีผลบังคับ ผู้วิจัยได้อ่านรายงาน สถิติธุรกิจการประกันชีวิตประจำปี 2535 ของบริษัทประกันชีวิตไทย 11 บริษัท พบว่า กรมธรรม์ที่ขาด อายุหรือยกเลิก มีสถิติสูงถึงจำนวน 394,990 กรมธรรม์ คิดเป็นร้อยละ 8.83 ของกรมธรรม์ที่มีผล บังคับทั้งหมดในปี 2535 ดังนั้น ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาด้านจำนวนผู้ที่ทำประกันชีวิตที่มีเพียงร้อยละ 7 หรือ ปัญหาด้านจำนวนที่ผู้เอาประกันยกเลิกกรมธรรม์ หรือปล่อยให้กรมธรรม์ขาดอายุไปอย่างน่าเสียดายนั้น ควรนำมาศึกษาหาทางแก้ไข ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงหยิบยกขึ้นมาพิจารณาว่า ปัจจัยด้าน ใดบ้างที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน โดยศึกษาตัวแปรด้านต่าง ๆ คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต เพื่อนำมาพิจารณาให้ประชาชนทำประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น และรักษากรม ธรรม์ที่ตนเองมีอยู่นั้นให้มีผลบังคับตลอดไป โดยทำการศึกษาในกลุ่มประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการประกอบธุรกิจทุกประเภท และธุรกิจด้านการประกันชีวิตได้ขยายตัวไปยัง เขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครแล้วอย่างทั่วถึง

### จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการทำประกันชีวิตของประชาชน

เขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน เขตกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการประกันชีวิต เช่น บริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต สมาคมตัวแทนขายประกัน สมาคมประกันชีวิตไทย สำนักงานประกันภัยของรัฐบาล สาธารณชน และสถาบันการศึกษา อันจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของการประกันชีวิต ดังนี้

1. ผลของการศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้ทราบข้อเท็จจริงว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต และมีผลต่อการทำประกันชีวิต อันเป็นแนวทางสำคัญในการพิจารณาส่งเสริมให้ประชาชนชาวไทย ทำประกันชีวิตให้กับตนเองมากขึ้น
2. ทำให้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต ได้นำผลของการศึกษานี้ไปส่งเสริมด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต ตลอดจนหาวิธีสร้างเจตคติที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนที่มีต่อสถาบันประกันชีวิตโดยรวม
3. ทำให้ได้ผลอันเป็นแนวทางในการศึกษาสาเหตุอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนต่อไป

### ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นกลุ่มผู้ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิตแห่งใดแห่งหนึ่งในจำนวน 10 บริษัท ที่อยู่ในการควบคุมของกรมการประกันภัย จากสถิติการสำรวจจำนวนผู้ทำประกันชีวิตประเภทสามัญและอุตสาหกรรม ประจำปี 2535 มีจำนวนผู้ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 119,616 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นกลุ่มผู้ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิต จำนวน 10 บริษัท ที่อยู่ในการควบคุมของกรมการประกันภัย จำนวน 1,247 คน ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้บริษัทประกันชีวิตเป็นชั้น (Strata) และมีผู้ทำประกันชีวิตเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit)
3. ตัวแปรที่ศึกษา
  - ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือปัจจัยบางประการ ได้แก่
    - เพศของผู้เอาประกัน
    - อายุของผู้เอาประกัน

- สถานภาพสมรสของผู้เอาประกัน
- ระดับการศึกษาของผู้เอาประกัน
- อาชีพของผู้เอาประกัน
- รายได้ของผู้เอาประกัน
- บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต
- ความรู้ด้านการประกันชีวิต
- เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การทำประกันชีวิต

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยบางประการ หมายถึง องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เอาประกันชีวิต ได้แก่ เพศของผู้เอาประกัน อายุของผู้เอาประกัน สถานภาพสมรสของผู้เอาประกัน ระดับการศึกษาของผู้เอาประกัน อาชีพของผู้เอาประกัน รายได้ของผู้เอาประกัน บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต
2. ความรู้ด้านการประกันชีวิต หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบคำถาม ที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต ในด้านความเป็นมาของการประกันชีวิต จุดมุ่งหมายของการประกันชีวิต แบบกรมธรรม์ การใช้ประโยชน์จากการทำประกันชีวิตรูปแบบสัญญาประกันชีวิตตลอดจนหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตและบริษัท ซึ่งวัดได้จากแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการประกันชีวิตทั้งในด้านดีและไม่ดี เกี่ยวกับคุณลักษณะของการประกันชีวิต ด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ประโยชน์และความจำเป็นของการประกันชีวิต ความมั่นคงและการบริหารงานของบริษัทประกันชีวิต ผลบังคับตามสัญญาประกันชีวิต และ เบี้ยประกันชีวิต รวมทั้งพฤติกรรมของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตนี้ สามารถวัดได้จากแบบทดสอบวัดเจตคติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
4. บริษัทประกันชีวิต หมายถึง บริษัทที่ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต และ เงินได้ประจำ
5. สัญญาประกันชีวิต หมายถึง สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งทำในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และ ในกรณีที่บุคคลอีกคนหนึ่ง ตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันชีวิต

6. **เบี้ยประกันชีวิต** หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันชีวิต จะต้องชำระให้แก่ผู้รับประกันชีวิตตามสัญญา เพื่อที่จะได้รับประโยชน์หรือค่าสินไหมทดแทน เมื่อตนเสียชีวิตหรือได้รับความเสียหายตามชนิดของภัยที่ได้เอาประกันไว้

7. **ตัวแทนประกันชีวิต** หมายถึง ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวน เพื่อให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ซึ่งมีบทบาทในการเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการประกันชีวิตแก่บุคคลทั่วไป เพื่อเป็นการชักชวนให้บุคคลทำประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัดอยู่

8. **บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต** หมายถึง วิธีการของตัวแทนประกันชีวิต ที่ใช้ในการชักชวนให้ประชาชนทั่วไป ทำสัญญาประกันชีวิตหรือซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนเองสังกัดอยู่ โดยบทบาทของตัวแทนประกันชีวิตนี้ สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

9. **ประกันทั่วไป** หมายถึง กลุ่มผู้ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยหรือเป็นผู้ที่ทำสัญญาประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิตแห่งใดแห่งหนึ่ง ในจำนวน 10 บริษัทจากสถิติการสำรวจจำนวนผู้ทำประกันชีวิตรายใหม่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปี 2535

9. **เพศ** แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ชาย และหญิง

10. **อายุ** หมายถึง อายุของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

10.1 อายุต่ำกว่า 26 ปี

10.2 อายุระหว่าง 26-35 ปี

10.3 อายุระหว่าง 36-45 ปี

10.4 อายุระหว่าง 46-55 ปี

10.5 อายุสูงกว่า 55 ปี

11. **สถานภาพสมรส** แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

11.1 โสด

11.2 สมรส แต่ไม่มีบุตร

11.3 สมรส และมีบุตร

12. **ระดับการศึกษา** ได้แก่ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

12.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

12.2 ปริญญาตรี

12.3 สูงกว่าปริญญาตรี

13. **อาชีพ** หมายถึง การประกอบกิจการในปัจจุบัน เพื่หารายได้มาเลี้ยงตนเองและครอบครัว หรือการทำมาหากินของกลุ่มผู้ทำประกันชีวิต ซึ่งการกำหนดกลุ่มอาชีพของประชาชน โดยกลุ่มบริษัทประกันชีวิตซึ่งอยู่ในการควบคุมของกรมการประกันภัย ได้แบ่งกลุ่มอาชีพของผู้ทำประกันชีวิตออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

13.1 อาชีพชั้นที่ 1 ได้แก่ อาชีพที่อยู่ในสำนักงานและไม่ค่อยใช้กำลังกายมาก ซึ่งไม่มีอัตราความเสี่ยง เช่น ข้าราชการที่ไม่ได้เป็นนายช่าง เสมียน พนักงานที่ทำงานโดยไม่ได้ใช้เครื่องจักรพนักงานที่ไม่ควมวิสต์ก่อสร้างหรือวัตถุไวไฟ ผู้ตรวจสอบบัญชี พนักงานพิมพ์ดีด พนักงานธนาคาร กิจการค้าขายเพชร ทองคำ ขายของชำ ผู้จัดการบริษัท นักบวช นักประพันธ์ ผู้พิพากษา อัยการ นักกฎหมาย ครูอาจารย์ที่ไม่ใช่ครูทะเล เจ้าของบริษัทรถ-เรือ ที่ไม่ได้เดินทางไปกับรถ-เรือ

13.2 อาชีพชั้นที่ 2 ได้แก่ อาชีพที่จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ภายนอกสำนักงาน หรือออกควบคุมงานภายนอกสถานที่ และค่อนข้างที่จะมีความเสี่ยง เช่น ศิลปิน นักดนตรี ผู้รับเหมาก่อสร้าง สถาปนิกช่างเขียน แพทย์หรือพยาบาลที่ไม่ได้ประจำอยู่โรงพยาบาลโรคจิต ทนายความ ผู้สื่อข่าว ตำรวจ นายช่างรับเหมาติดตั้งเครื่อง พนักงานเก็บเงินนอกสถานที่ ฯลฯ

13.3 อาชีพชั้นที่ 3 ได้แก่ อาชีพที่ต้องใช้แรงงาน หรืออยู่กลางแจ้ง หรืออยู่นอกสำนักงาน อยู่เสมอ หรืออาชีพที่มีอัตราความเสี่ยงสูง (นอกเหนือจากอาชีพชั้นที่ 1 และ 2) ได้แก่ ชาวไร่ชาวนา เกษตรกร นักกีฬา ครูทะเลศึกษา นักแสดงภาพยนตร์ฟาดโผน นักกายกรรม นักบิน นักเดินเรือ ช่างแก้ววิทยุโทรทัศน์ ช่างแกะสลัก ชาวประมง แพทย์พยาบาลที่ประจำอยู่ในโรงพยาบาลโรคจิต ฯลฯ

14. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนซึ่งได้จากเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่น ๆ จากการประกอบกิจการในอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้เกณฑ์การคำนวณรายได้ของผู้ที่มิงานทำในเขตกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลในรายงานการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2532 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี แบ่งระดับรายได้ไว้ดังนี้

14.1 รายได้สูง คือ ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 18,000 บาทต่อเดือน

14.2 รายได้ปานกลาง คือ ผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 9,000-15,000 บาทต่อเดือน

14.3 รายได้ต่ำ คือ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,000 บาทต่อเดือน

15. การประกันชีวิต หมายถึง การประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันและร่วมกัน

16. การทำประกันชีวิต หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยตกลงยินยอมชำระเบี้ยประกันตามเงื่อนไขในสัญญาประกันชีวิตฉบับนั้น

17. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ด้านการประกันชีวิต หรือมีวุฒิการศึกษา สาขาการประกันภัย และทำงานเกี่ยวกับการประกันชีวิตมาเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 7 ปี จำนวน 4 ท่าน ซึ่งได้แก่ นายบรรเลง ทับเที่ยง, นางสาวทัศนีย์ ธรรมพิพิธ, นายสวัสดิ์ นฤวงค์, นายวิบูลย์ ไกรจงจิตต์ และนักวัดผลการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รศ. อังคณา สายยศ รศ. ชูศรี วงศ์รัตนและนายองอาจ นัยพัฒน์

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายและประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต
2. ความสำคัญและประโยชน์ของการประกันชีวิต
3. แบบการประกันชีวิตและขั้นตอนการทำประกันชีวิต
4. กฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิต
5. บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต
6. ความหมายและองค์ประกอบของเจตคติ
7. เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายและประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต

นักการศึกษา ได้ให้ความหมายของคำว่า "การประกันชีวิต" (Life Insurance) ไว้ดังนี้  
สุธรรม พงศ์สำราญ (สุธรรม พงศ์สำราญ. 2521 : 10) ได้นิยามไว้ว่า การประกันชีวิต คือกิจการที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่บุคคลกลุ่มหนึ่ง ร่วมมือและยอมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อน ที่เกี่ยวกับรายได้ที่เกิดแก่ครอบครัวของบุคคลกลุ่มนั้น

จิตติ ดิงศภัทย์ (จิตติ ดิงศภัทย์. 2496 : 64) ได้กล่าวไว้ว่า การประกันชีวิต คือสัญญา ซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้สืบทายของเขาในเมื่อผู้เอาประกันภัย หรือผู้ที่ถูกเอาประกันชีวิตไว้ได้ตาย หรือยังมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาอันได้ตกลงกันไว้ ผู้เอาประกันภัยตกลงส่งเบี้ยประกันในการนี้

บรรเลง ทับเที่ยง (บรรเลง ทับเที่ยง. 2527 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า การประกันชีวิต คือ กลไกของสังคมอย่างหนึ่ง ที่เป็นสื่อกลางในการให้ความคุ้มครองค่าทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ของ บุคคลผู้หาเลี้ยงครอบครัว ซึ่งได้สัญญาว่า หากผู้เอาประกันชีวิตเสียชีวิตลงเมื่อใด ก็จะได้รับ การชดเชยจำนวนเงินประกันภัยที่ตนเจาะจง เป็นการทดแทนค่าทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ที่สูญเสียไปให้ กับครอบครัว

ประมวล แก้วไพรี (ประมวล แก้วไพรี. 2535 : 10) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิต เป็นการประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกัน ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่ง ไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันและร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมอันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิต และเพื่อให้บุคคลนั้นมีฐานะทางเศรษฐกิจทางการเงินกลับคืนเข้าสู่สภาพเดิม เหมือนกับไม่มี การสูญเสียใด ๆ เกิดขึ้น

ชูเกียรติ ประมวลผล (ชูเกียรติ ประมวลผล. 2527 : 8) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิต คือการเฉลี่ยภัยที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่ง ไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยชนิดเดียวกันหรือร่วมกัน ไม่ว่าภัยนั้นจะเป็นภัยตามธรรมชาติ หรือเพราะสภาพสังคมก็ตาม

พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2536 ได้ให้ความหมายของการประกันชีวิตว่า หมายถึง การประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย จากความหมายและนิยามดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การประกันชีวิต คือการให้ความคุ้มครองการสูญเสียทางเศรษฐกิจ อันสืบเนื่องมาจากการมรณะของบุคคล ซึ่งเป็นสัญญาที่ตกลงกันระหว่างบริษัทผู้รับประกัน กับผู้เอาประกัน ว่าทั้งสองฝ่ายจะดำเนินการตามเงื่อนไขในสัญญานั้น

### ประวัติความเป็นมาของการประกันชีวิต

ฟิลิซซี ศุขะวณิช (ฟิลิซซี ศุขะวณิชย์. 2520 : 35) ได้กล่าวว่า มีหลักฐานที่แสดงถึงวิวัฒนาการของการประกันชีวิต ว่าสามารถแบ่งได้เป็น 3 ยุคต่าง ๆ ดังนี้

1. ยุคโบราณ ได้แก่การกระทำของจีน อียิปต์ อินเดีย
2. เป็นสมัยกลาง อันเป็นยุคสมัยของโรมัน
3. ยุคปัจจุบัน

การประกันชีวิตทั้ง 3 ยุคนี้ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะว่ายู่ในหลักการอันเดียวกัน คือการบรรเทาทุกข์ทางการเงิน ในสมัยแรก ๆ กิจการดำเนินไปในรูปสมาคมสงเคราะห์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยบุคคลภายในกลุ่ม ภายในหมู่บ้านเดียวกัน หรือเพื่อปฏิบัติภารกิจทางศาสนา โดยเก็บเงินจากสมาชิก เช่นพวกกรีกในสมัย 300 ปีก่อนคริสตกาลราช ที่มุ่งปฏิบัติตามหลักศาสนามากกว่าอย่างอื่น ต่อมาในสมัยโรมันได้มีการจัดตั้งกิจการประกันชีวิต โดยดำเนินงานในรูปของสมาคม การดำเนินงานในรูปของสมาคมนี้เป็นรากฐานของการประกันชีวิตอันหนึ่ง กล่าวคือ ได้มีการรวบรวมเงินไว้สมทบในการพัฒนากิจ และสำหรับเพื่อการเจ็บป่วยของสมาชิกและบุคคลผู้มีเคราะห์กรรมต่าง ๆ ปรากฏว่าได้รับความนิยมนจากประชาชนมาก จนต้องมีการตรากฎหมายไว้ ซึ่งบัญญัติว่า สมาชิกจะถูกตัดจากสมาชิกภาพ และไม่ได้รับ

ความช่วยเหลือถ้าไม่จ่ายเงินค่าบำรุง หรือความมรณะนั้นเกิดจากการกระทำอัปวินาศกรรมและยังระบุไว้ให้สมาชิกอ่านข้อสัญญาโดยละเอียดเสียก่อน เพื่อมิให้เกิดข้อพิพาทในอนาคต ถ้ามีข้อสงสัยให้ได้ถามโดยทันที เช่น ในสมัยจักรพรรดิ HADRAIN แห่งเมือง LANUVIUM ในปี ค.ศ.100 ซึ่งระบุในกฎหมายว่า "บุคคลใดก็ตามที่เป็นสมาชิกของสมาคมจะต้องอ่านข้อความในสัญญาให้เข้าใจต้องแท้เสียก่อน เพื่อจะได้ไม่ต้องมาฟ้องร้องในภายหลัง หรือเพื่อจะได้ไม่เป็นข้อที่ทนายทจะมาได้เถียงในอนาคต" และยังระบุด้วยว่า "บุคคลใดที่ทำลายตัวเองไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ย่อมหมดสิทธิที่จะได้รับการชดเชยใช้เงินจากสมาคม"

ในยุคคลกลาง การประกันชีวิตได้แพร่หลายเข้ามาในยุโรป และมีความเจริญมากมีวิธีคล้ายคลึงกับปัจจุบัน มีการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ การประกันสุขภาพและอนามัย นอกจากนี้ยังมีความก้าวหน้าไปอีกโดยผู้รับประกันภัยจะยอมจ่ายค่าเสียหายอันเกิดจากอัคคีภัย เรืออัปปาง เมื่อปลัดัวตายหรือถูกโจรกรรม นอกจากนี้เราก็ตหาหลักฐานได้ยากเป็นระยะเวลาหลายร้อยปีต่อมา แต่ในเวลาเดียวกัน การประกันประเภทอื่น ๆ ก็เจริญคู่กันมากับการประกันชีวิตด้วย ซึ่งมีความเจริญมาตั้งแต่ครั้งอดีต ยกเว้นการประกันอัคคีภัย ซึ่งเริ่มมีหลังจากได้เกิดไฟไหม้ครั้งใหญ่ในลอนดอนในปี ค.ศ.1666 หลักฐานที่พอเชื่อถือได้ว่าผู้รับประกันภัยที่เป็นเอกชนได้ประกอบการประกันชีวิตตั้งแต่ศตวรรษที่สิบสี่ แต่มีน้อยมากและธุรกิจก็เป็นไปโดยนาน ๆ ครั้งหนึ่ง ต่อมาก็ถูกห้ามในอิตาลีจากเหตุผลที่ว่า การประกันชีวิตเป็นการกระทำที่ผิดศีลธรรม เพราะเป็นการเอาชีวิตมนุษย์มาเป็นเดิมพัน และประเทศอื่นก็ออกกฎหมายห้ามประกอบการประกันชีวิตโดยใช้เหตุผลเดียวกัน เช่นในฝรั่งเศสไม่ยอมให้มีการประกันชีวิต จนกระทั่ง ค.ศ.1783 EMERIGON เขียนโจมตีการประกันชีวิตว่า เป็นการพนัน โดยกล่าวว่า "การพนันซึ่งถูกเรียกอย่างไม่ถูกต้องว่าการประกันนั่นเอง" เพราะการประกันชีวิตเป็นการตีราคามนุษย์ที่ไม่อาจประมาณค่าได้

การประกันชีวิตนั้นไม่ปรากฏว่าถูกห้ามในประเทศอังกฤษ แต่ก็ไม่ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากประชาชนเท่าใดนัก เพราะไม่มีสมาคมเพื่อรับประกันภัยเลย จนกระทั่งปี ค.ศ.1706 เมื่อมีการตั้ง "AMICABLE SOCIETY FOR A POPEETUAL ASSURANCE OFFICE" นโยบายของสมาคมก็เพียงแต่ว่าจะเก็บเงินบริจาคระจำปีจากสมาชิกทุกคนในจำนวนคงที่โดยไม่คำนึงถึงอายุหรือสภาพของสมาชิก และใช้เงินก่อนที่สะสมได้นี้จ่ายให้แก่ทายาทของสมาชิกที่ตายตามอัตราส่วนอันพอสมควร (ตามสัดส่วน) ของเงินก้อนนั้น แต่ในปี ค.ศ.1734 สมาคมกำหนดว่าจำนวนเงินที่จ่ายให้แก่ทายาทของสมาชิกที่ตายนั้นจะไม่ต่ำกว่า 100 ปอนด์ ถึงแม้จะไม่มีเงื่อนไขเช่นนั้น ก็ยังไม่ทำให้สมาคมได้รับความนิยมนิยมจากประชาชน สมาคมแรกที่ตั้งขึ้นเพื่อประกันการสูญเสียชีวิต โดยมีหลักการอันเป็นรากฐานของการประกันชีวิตในปัจจุบันคือ "EGUITABLE ASSURANCE SOCIETY OF LONDON" ตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1762 สมาคมนี้เป็นสถาบันแรกที่กำหนดให้จ่ายเงินเบี้ยประกันภัยเปลี่ยนไปตามอายุและสภาพของผู้เอาประกันภัย นับตั้งแต่การก่อตั้งสมาคมประกันชีวิตก็ได้รับการปรับปรุงดีขึ้นเรื่อย ๆ ตามแบบการอันทันสมัยและก่อตั้งบริษัทดำเนินการตามแนวนี้อีกหลายแห่งในอังกฤษ ซึ่งทำให้ธุรกิจแผ่ขยายกว้างขวางออกไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สำหรับในสหรัฐอเมริกา นั้น องค์การแรกที่ตั้งขึ้นเพื่อประกันชีวิตในสหรัฐก็คือสมาคม เพื่อประโยชน์ร่วมกันของพระนิกายเพรสบิเทเรียน ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1759 ในรัฐเพนซิลเวเนีย ได้มีบริษัท ร่วมเป็นเจ้าของเล็ก ๆ มากมายในแบบคล้าย ๆ กัน ถูกจัดตั้งขึ้นในปลายศตวรรษที่สิบแปด ต้นศตวรรษ ที่สิบเก้า แต่การประกันชีวิตยังมีความสำคัญน้อยและธุรกิจก็มีขนาดเล็ก

ในปี ค.ศ. 1815 ศาลรัฐแมสซาชูเซตส์ ได้ตัดสินว่าสัญญาประกันชีวิตมีความสมบูรณ์ตามกฎหมาย (แม้ถ้าการจะอ้างเอาศาลของประเทศฝรั่งเศสต่อสู้ว่า สัญญาประกันชีวิตนั้นผิดกฎหมาย เพราะเป็นการตีราคาชีวิตของเสรีชนอันมีค่าเหนือกว่าค่าใด ๆ ดังนั้นสัญญาประกันชีวิตจึงเป็นการขัดต่อธรรมจรรยา และศีลธรรมอันดีงามของประชาชน) แม้จะมีการตัดสินว่าการประกันชีวิตไม่ผิดกฎหมายก็ตามแต่สัญญา ประกันชีวิตก็ยังถูกระวางสงสัยโดยนักศีลธรรมซึ่งยังเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นการแก่งำไรชีวิตมนุษย์ การเจริญของกิจการประกันชีวิตเป็นไปอย่างเชื่องช้า จนกระทั่งราว ๆ ปี ค.ศ. 1850 เมื่อประชาชน ในสหรัฐประสบความมั่งคั่งขึ้น และเห็นความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นคงแก่ผู้ที่ตนต้องอุปการะเลี้ยงดู จึงหันมานิยมการประกันชีวิต ดังนั้น หลังจากปี ค.ศ. 1865 กิจการประกันชีวิตก็เจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว มีหลายบริษัทตั้งขึ้นมาโดยมีเงินทุนไม่พอเพียง และบริหารงานอย่างเสี่ยงภัยและโดยวิธีการที่ไม่มั่นคง การปฏิบัติธุรกิจที่เกิดความเสียหายเช่นนี้ยังผลให้รัฐต้องออกกฎหมายควบคุมการประกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลร้ายแก่ผู้เอาประกันภัยในอนาคต พร้อมกันนี้การประกันชีวิตก็มีความเจริญอย่างรวดเร็ว การ กระทำการที่ไม่มั่นคงและไม่สุจริตก็เกิดตามขึ้นมาด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริษัทใหญ่ ๆ ความโลภ ในธุรกิจทำให้บริษัทประกันจ่ายค่านายหน้าในปีแรกในจำนวนสูงอย่างไม่มีเหตุผล และให้ค่าสัญญาอย่างอื่น ๆ อีก ซึ่งบริษัทไม่สามารถรักษาสัญญาไว้ได้

### การประกันชีวิตในประเทศไทย

การประกันชีวิตในประเทศไทยเริ่มมีมาในสมัยรัชกาลที่ 5 (ชูกเกียรติ ประมุขผล. 2527 : 13) โดยที่อังกฤษส่งคณะทูตมาเจริญสัมพันธไมตรี และถือโอกาสเดียวกันนี้กราบบังคมทูลขอ พระบรมราชานุญาต ให้บริษัท เอควิตาเบิลแอสซัวร์ันส์ โซไซตี้ ออฟลอนดอน (The Equitable Assurance Society of London) บริษัทประกันชีวิตแห่งแรกในโลก ซึ่งก่อตั้งในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ เมื่อปี พ.ศ. 2305 แต่งตั้งตัวแทนประกอบการประกันชีวิตขึ้นในประเทศไทย โดยมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงค์ ได้ทรงเอาประกันชีวิตรายแรก แต่การประกันชีวิตในสมัยนั้นไม่เจริญเท่าที่ควร เพราะประชาชน ส่วนมากยังไม่เข้าใจในธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งต่อมาบริษัทใหญ่ในกรุงลอนดอนเห็นว่า ถ้าดำเนินธุรกิจต่อไป ก็ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย จึงถอนตัวแทนประกันชีวิตออกไป แต่ยังคงรักษาผลบังคับและบริการตามเงื่อนไขเดิม

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ธุรกิจประกันชีวิตในยุโรปและในอเมริกา ได้ขยายตัวกว้างขวางมาก ยิ่งขึ้น เพราะประชาชนรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของการประกันชีวิต การประกันชีวิตได้แพร่ขยายกิจการ

เข้ามาในประเทศไทยอีกในปลายรัชการที่ 6 จนกระทั่งถึงรัชกาลที่ 7 ได้มีการติดต่อขออนุญาตประกอบกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย รัฐบาลเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสุขและความปลอดภัยของประชาชน จึงได้กำหนดธุรกิจประกันชีวิตไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3 เมื่อปี พ.ศ. 2471 หลังจากนั้นต่อมากกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมจึงได้ตรากำหนดเงื่อนไขการขออนุญาตประกอบธุรกิจการประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิตต่างประเทศได้รับจดทะเบียนและประกอบกิจการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรก เมื่อ พ.ศ. 2473 ได้แก่ บริษัท เกรท อีสเตอร์นไลฟ์ แอสซิวรันส์ (Great Eastern Life Assurance Company Limited) และบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศอื่น ๆ ได้จดทะเบียนต่อมาตามลำดับ รวมเป็นบริษัทต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประกันชีวิตในยุคนั้น รวม 5 บริษัท โดยยังไม่มีบริษัทของคนไทยเลย (จนกระทั่งผลจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้เกิดขึ้น บริษัทต่างประเทศได้เลิกกิจการไปโดยปริยาย ซึ่งยังผลความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพราะไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้) ต่อมาหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ผ่านพ้นไปแล้วระยะหนึ่ง บริษัทไชน่า อันเตอร์ไพร์สเดอรัล และบริษัทอินเดอรัล เนชั่นแนล จึงได้กลับเข้าดำเนินการใหม่อีก

ในปี พ.ศ. 2485 จึงมีบริษัทประกันชีวิตของคนไทยได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประกันชีวิต 2 บริษัท ในระยะเริ่มต้นของการประกันชีวิตในประเทศไทยนั้น ยังมิได้มีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินสำรองและการลงทุน อีกทั้งนายทุนผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตนั้นก็ยังไม่เข้าใจหลักการประกันชีวิต ตัวแทนได้รับการอบรมไม่เพียงพอ เพราะนักวิชาการมีไม่พอที่จะให้คำแนะนำ และบริษัทไทยในขณะนั้นก็ได้มุ่งหน้ากันอย่างจริงจังนัก บริษัทที่จดทะเบียนประกอบกิจการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรกคือ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485

ธุรกิจประกันชีวิตเฟื่องฟูขึ้นหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ราวต้นปี พ.ศ. 2490 บริษัทไทยประสิทธิประกันภัยและคลังสินค้า จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนดำเนินการประกันภัยและประกันชีวิตเป็นบริษัทแรก ต่อจากนั้นจึงได้มีบริษัท อื่น ๆ ก้าวเข้ามาสู่ธุรกิจประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอีก 9 บริษัท นอกเหนือจากสาขารัฐต่างประเศอีก 2 บริษัท ที่เลิกกิจการไปตอนสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้หวนกลับมาดำเนินการธุรกิจใหม่จนถึงปลายปี พ.ศ. 2494 ทางราชการเห็นว่าบริษัทประกันชีวิตที่มีอยู่ 12 บริษัท (ไม่รวมบริษัทไทยรับประกันภัยต่อ) ในขณะนั้นเพียงพอแก่การให้บริการแล้ว จึงงดการอนุญาตให้เปิดบริษัทประกันชีวิตนับแต่นั้นเป็นต้นมา จนถึงปี พ.ศ. 2519 จึงมีบริษัทประกันชีวิตใหม่ได้รับอนุญาตจดทะเบียนดำเนินการขึ้นอีกหนึ่งบริษัท

ในระยะเริ่มดำเนินการของบริษัทประกันชีวิตหลายบริษัท ทำการโฆษณาอย่างผิดหลักการ เช่น คำนวณเงินปันผลในรูปของดอกเบี๋ย และแจกเป็นตัวเลขไว้ในระเบียบการ และมีบางบริษัทระบุไว้ในกรมธรรม์ถึงจำนวนเงินประกันภัยรวมกับเงินปันผลที่คำนวณในรูปดอกเบี๋ย ซึ่งอาจจะมิได้จริง หากแต่เป็นความรู้เท่าไม่ถึงการของผู้บริหาร การขายกรมธรรม์ประกันชีวิตในสมัยนั้น ส่วนมากตัวแทนจะออกขายในต่างจังหวัด และการขายกรมธรรม์มักจะทำการขายในรูปของการให้สิทธิพลจูงใจ เช่น ตัวแทนจะเข้าหาศูนย์อิทธิพล ซึ่งจะ เป็นเจ้าหน้าที่ทางราชการ สามารถให้คำแนะนำโทษแก่ผู้บังคับบัญชาได้

เจ้าหน้าที่บางคนไม่ได้ผลตอบแทนอะไรมากนักจากการแนะนำดังกล่าว การเสนอขายจะเป็นไปในรูปของการประชุมแนะนำประโยชน์ของการประกันชีวิต เมื่อเสร็จจากการประชุมแนะนำสินค้าเสร็จก็จะชักชวนให้ซื้อ การขายวิธีนี้นักขายได้ครั้งละเป็นจำนวนสิบ ๆ ราย บางครั้งถึง 40-50 ราย ก็มีผู้ซื้อกรมธรรม์เหล่านั้น อาจจะไม่ทราบรายละเอียดอะไรมากนัก หลาย ๆ คนอาจซื้อด้วยความเกรงใจหรือเห็นแก่ผู้แนะนำ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา หรือผู้แนะนำ และในบางครั้งก็ถูกบังคับให้ซื้อหลาย ๆ อัตรา การขาดอายุของกรมธรรม์จึงค่อนข้างสูง

ต่อมาอีก 3-4 ปี พนักงานรุ่นใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสนใจในธุรกิจประกันชีวิตอย่างจริงจัง ก็เริ่มทำการศึกษาและพบว่าการค้าเนิการเริ่มผิดพลาดตั้งแต่การกำหนดอัตราเบี้ยประกันชีวิตซึ่งไม่ทราบที่มาที่แท้จริง เป็นการคัดลอกและดัดแปลงเอาตามที่คิดว่าจะทำให้ขายได้ ทั้งเงื่อนไขกรมธรรม์ก็เป็นเงื่อนไขที่แปลงเอามาจากกรมธรรม์ของบริษัทต่างประเทศ ซึ่งการแปลก็ผิดไปจากความเป็นจริงและอย่างหละหลวม ความจริงที่ผิดพลาดต่าง ๆ นั้นมิใช่สิ่งที่แปลกประหลาดอะไรในประเทศที่เจริญแล้วก็เรียนรู้จากความผิดพลาดและได้ปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประกันชีวิตในประเทศเจริญก้าวหน้าขึ้นมาก ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจของชุมชนและการบริหารงานของบริษัท

ในราวปี พ.ศ. 2508 ประวัติศาสตร์ได้บันทึกความล้มเหลวของบริษัทประกันชีวิตที่ก้าวหน้ารวดเร็วบริษัทหนึ่งด้วยการถูกสั่งปิดจากกระทรวงพาณิชย์ เป็นเหตุให้ภาพพจน์ในกิจการประกันชีวิตขาดความเชื่อถือ และต่อมาปี พ.ศ. 2510 ทางกรมการได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตเพื่อควบคุมการค้าเนิงานของบริษัทประกันชีวิต ทำให้บริษัทประกันชีวิตได้ใช้หลักวิชากันมากขึ้น พระราชบัญญัติควบคุมการค้าเนิงานประกันชีวิต มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตก้าวหน้า เพราะทางการเข้ามาควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย มีหลักเกณฑ์การจัดเงินสำรองกรมธรรม์และการลงทุนที่ถูกต้อง จนกระทั่งกลางปี พ.ศ. 2512 ทางกรมการได้ประกาศปิดบริษัทประกันชีวิตลงอีกบริษัทหนึ่ง เพราะไม่สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ อันเป็นผลกระทบต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตไทยไม่น้อย ซึ่งปัจจุบันนี้มีบริษัทประกันชีวิตไทยจำนวน 11 บริษัท และบริษัทต่างประเทศอีก 1 บริษัท ที่ยังคงดำเนินธุรกิจอยู่ตามปกติ ดังนี้

1. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485)
2. บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2485)
3. บริษัท ไทยประสิทธิประกันภัย จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2491)
4. บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2493)
5. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2494)
6. บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (เดิมชื่อว่า บริษัท สยามบริการประกันภัย จำกัด

และเปลี่ยนเป็น บริษัท อินเตอร์เนชันแนลไลฟ์ อินชัวรันส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเปลี่ยนเป็นชื่อบัจจุบัน (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2494)

7. บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ.2494)
  8. บริษัท ประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ.2494)
  9. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด เดิมชื่อว่า กรุงเทพสยามประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ.2494)
  10. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด เดิมชื่อว่า บริษัท มหานครประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2519)
  11. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด เดิมชื่อว่า ไชนา อันเตอร์ไพร์เตอร์ อินชัวร์นส์ จำกัด หรือ บริษัท ซี.ยู.แอล. ประกันชีวิต จำกัด ซึ่งเปลี่ยนเป็นชื่อบริษัทปัจจุบัน (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ.2483) และมี บริษัทที่เป็นสาขาต่างประเทศคือ
  12. บริษัท อเมริกันแนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด หรือบริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด เดิมชื่อว่า บริษัท อินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เปิดดำเนินการในประเทศไทยในเดือนตุลาคม พ.ศ.2481)
- นอกจาก 12 บริษัทดังกล่าวแล้ว ยังมีบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ ทำหน้าที่ด้านรับประกันภัยต่อ จากบริษัทภาคี 12 บริษัท เพื่อเป็นการสงวนเงินตราไว้ในประเทศ และ เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันภัย ซึ่งมีผู้บริหารเป็นคนไทยขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง

### ความสำคัญและประโยชน์ของกาวประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีประโยชน์และสร้างความมั่นคงต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างยิ่ง เพราะการประกันชีวิตโดยอาศัย "กฎแห่งจำนวนมาก" (Law of Large Number) เป็นฐานเหมือนกับ การประกันภัยแขนงอื่น ๆ คือ จะต้องระดมทุนเข้ามาไว้ในระบบของการประกันภัยจำนวนมาก จึงจะทำให้ เกิดเงินกองกลางขึ้นอย่างเพียงพอ (สุธรรม พงศ์สำราญ และคนอื่น ๆ 2521 : 11) นอกจากนี้ อำนวย สุกเวชย์ (อำนวย สุกเวชย์. 2535 : 4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประกันชีวิต ไว้ดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครอง หมายความว่า การประกันชีวิต จะให้ประโยชน์ในด้านความคุ้มครองทันที ที่กรมธรรม์เริ่มมีผลบังคับ ตามจำนวนเงินที่เอาประกันภัยไว้ ถ้าผู้เอาประกันภัยถึงแก่กรรม บริษัทจะจ่ายเงินให้ตามจำนวนเงินที่เอาประกันภัยไว้ให้กับทายาท หรือผู้รับประโยชน์ของผู้เอาประกัน เพื่อให้ครอบครัวของผู้เอาประกันได้มีเงินเลี้ยงชีพต่อไปโดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น การประกันชีวิตเป็นการเปลี่ยนแปลงความไม่เที่ยงแท้แน่นอนมาเป็นความแน่นอน ทำให้เกิดประโยชน์ต่อครอบครัว และ การประกันชีวิต ยังมีประโยชน์ในการช่วยค่าใช้จ่ายในยามเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพได้อีกด้วย

2. ช่วยให้เกิดการออมทรัพย์ โดยผู้เอาประกัน จะออมเงินส่วนหนึ่งจากรายได้มาชำระ เป็น เบี้ยประกัน เท่ากับเป็นการส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์ และการประหยัด ในการประกันชีวิตประเภท ที่มีเงินสำรองประกันชีวิต ผู้เอาประกันย่อมมีสิทธิถอนคืนได้ เช่นเดียวกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร ใน ระหว่างที่ยังไม่มีการถอนคืน ผู้เอาประกันก็จะได้รับความคุ้มครองเท่ากับจำนวนเงินที่เอาประกันจ่ายไว้ ซึ่งมากกว่าเงินสำรองประกันชีวิต หรือเมื่อมีความจำเป็นก็สามารถขอยืมไปใช้ได้ ซึ่งความคุ้มครองก็ยัง มีอยู่เช่นเดิม

3. ช่วยให้เกิดการลงทุน จำนวนเบี้ยประกันที่ผู้เอาประกันชำระให้กับบริษัท จะถูกสะสมไว้ เป็นเงินสำรองประกันชีวิต เงินสำรองนี้บริษัทจะนำไปลงทุนหาผลตอบแทน ทำให้ผู้เอาประกันจ่ายชำระ เบี้ย ประกันน้อยลง เพราะบริษัทได้ลดส่วนที่เป็นดอกเบี้ยที่ได้จากการลงทุนให้กับผู้เอาประกัน เงินจำนวนนี้ ส่วนหนึ่งจะนำไปลงทุนในหลักทรัพย์ของรัฐบาล ทำให้รัฐบาลนำเงินเหล่านี้ไปใช้ในการพัฒนาประเทศ สถาบันประกันชีวิต นอกจากจะให้ประโยชน์ด้านความคุ้มครองแล้ว ยังเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการ ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติอีกด้วย

4. ช่วยในการลดหย่อนภาษีเงินได้ เนื่องจากการประกันชีวิตให้ประโยชน์ในด้านการระดม เงินทุนเพื่อพัฒนาประเทศ การประกันชีวิตจะช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในประเทศให้สูง ขึ้น รัฐบาลจึงสนับสนุนผู้เอาประกันชีวิต ด้วยการนำเอาเบี้ยประกันที่จ่ายให้กับบริษัทประกันมาหักลดหย่อน ในการเสียภาษีเงินได้ ตามจำนวนเงินที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 10,000 บาท

5. ช่วยส่งเสริมวงการธุรกิจ การประกันชีวิตช่วยส่งเสริมต่อวงการธุรกิจ โดยช่วยประกัน ความเสียหายที่จะเกิดแก่ธุรกิจ เนื่องจากความมรณะของผู้บริหาร ช่วยค่าประกันการกู้ยืมของวิสาหกิจ การประกันชีวิตเป็นเครื่องค้ำประกันการกู้ยืมเงิน เจ้าหนี้จะได้รับใช้หนี้เสมอ ไม่ว่าผู้บริหารธุรกิจจะมี ชีวิตอยู่หรือไม่ก็ตาม หรือเมื่อผู้กู้ไม่ยอมชำระหรือไม่มีความสามารถชำระหนี้ได้ การประกันชีวิตแบบชั่ว ระยะเวลา เท่ากับระยะเวลาของหนี้ จะช่วยให้ผู้ให้กู้ ได้รับเงินจากบริษัทประกันชีวิต เท่ากับจำนวนเงิน ที่ค้างชำระ เมื่อได้มีการลงทุนในธุรกิจ หรือมีการจำหน่ายสินทรัพย์ไว้ หากผู้จำหน่ายถึงแก่มรณะ อสังหาริมทรัพย์ก็จะได้รับการไถ่ถอนคืน จากจำนวนเงินเอาประกันที่บริษัทประกันชีวิตจะต้องชดเชยให้

### แบบการประกันชีวิตและขั้นตอนการทำประกันชีวิต

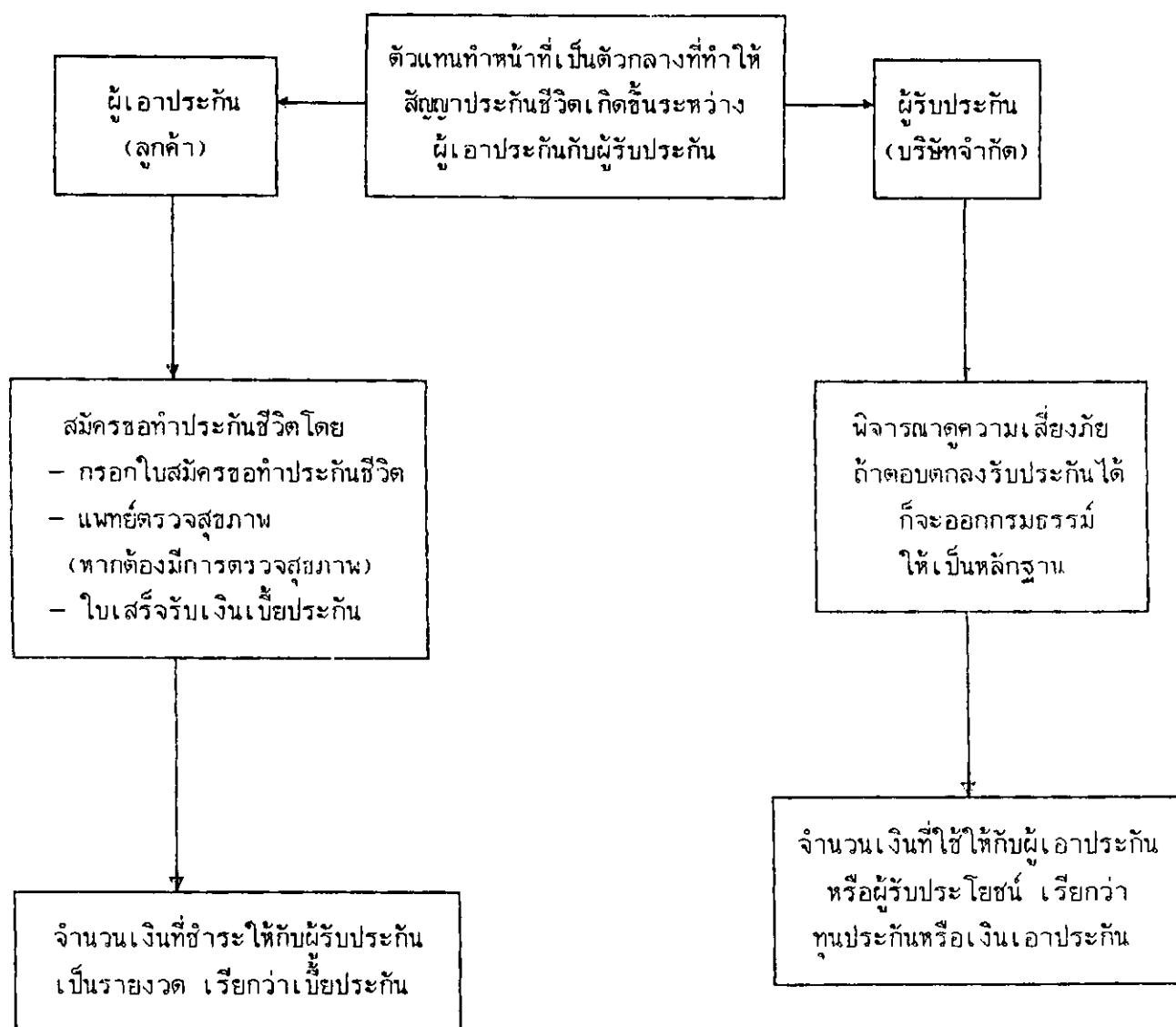
อำนวยการ สุขเวชย์ (อำนวยการ สุขเวชย์. 2535 : 11) ได้กล่าวว่า การประกันชีวิตขั้นพื้นฐาน มี 4 แบบ คือ

1. การประกันแบบชั่วระยะเวลา (Term Life Insurance) คือการประกันชีวิตที่ผู้รับ ประกันสัญญาว่า จะจ่ายเงินจำนวนซึ่งเอาประกันไว้ ให้กับผู้รับประโยชน์ ถ้าหากผู้เอาประกันถึงแก่มรณะ ภายในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา

2. การประกันแบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance) คือการประกันชีวิตที่ผู้รับประกันสัญญาว่าจะจ่ายเงินจำนวนซึ่งเอาประกันไว้ ให้กับผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันถึงแก่กรรม โดยไม่คำนึงว่าความมรณะจะเกิดขึ้นเมื่อใด

3. การประกันแบบสะสมทรัพย์ (Endowment Life Insurance) คือการประกันชีวิต ที่ผู้รับประกันสัญญาว่าจะจ่ายเงินซึ่งเอาประกันไว้ให้กับผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันถึงแก่กรรม ภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในสัญญา หรือจ่ายเงินให้แก่ผู้เอาประกันเมื่อมีชีวิตรอดอยู่จนครบสัญญา

4. การประกันแบบเงินได้ประจำ (Annuity Life Insurance) คือการประกันชีวิตที่ผู้รับประกันสัญญาว่าจะจ่ายเงินได้ประจำหรือบำนาญ ให้แก่ผู้เอาประกันตลอดชีพ หรือชั่วระยะเวลาหนึ่ง เริ่มแต่วันที่ผู้เอาประกันไม่สามารถประกอบอาชีพได้ เนื่องจากความชรา เงินได้ประจำหรือบำนาญนี้อาจจ่ายเป็นรายปี รายครึ่งปี หรือรายเดือนก็ได้ ตามข้อตกลงระหว่างบริษัทผู้รับประกันกับผู้เอาประกัน จากแบบการประกันชีวิตที่กล่าวข้างต้น ซึ่งเปรียบเทียบเหมือนเป็นสินค้าที่บริษัทประกันชีวิตนำเสนอแก่ประชาชน โดยมอบหมายให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ประชาสัมพันธ์หรือแนะนำแบบต่าง ๆ ของการประกันชีวิต ให้กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งบุคคลที่ตัวแทนไปพบเพื่ออธิบายรายละเอียดหรือให้คำแนะนำนี้ คือผู้ที่ตัดสินใจว่า จะตกลงใจซื้อกรมธรรม์แบบใดหรือทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทหรือไม่ และตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นคนกลางที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในขั้นตอนการทำประกันชีวิตของลูกค้า โดยให้ความสะดวกต่าง ๆ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ที่ตัดสินใจทำประกันชีวิต ซึ่งการทำประกันชีวิตนั้น มีขั้นตอนดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 รูปแบบการดำเนินการทำประกันชีวิต

## กฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิต

การประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินอย่างหนึ่งที่ประชาชนได้อาศัยเป็นหลักประกันทางการเงิน เมื่อยามได้รับเคราะห์กรรมอันเนื่องมาจากความตายของผู้มีรายได้และครอบครัว จึงเป็นความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการเอาประกันภัยนั้น

เมื่อ พ.ศ. 2471 กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ได้ประกาศเงื่อนไขการรับใบอนุญาตประกอบการประกันชีวิต โดยอาศัย พ.ร.บ. ควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัย หรือความผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ. 2471 ซึ่งมีสาระสำคัญคือ ผู้ประกอบการจะต้องได้รับอนุญาต หรือสัมปทานจากกระทรวง และห้ามมิให้บุคคลใดประกอบการ เว้นแต่ได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ต่อมาหลังสงครามโลกครั้งที่สองยุติ จึงได้มีบริษัทประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ยังไม่มียกกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการประกันภัย เป็นเหตุให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างขาดระเบียบควบคุมที่รัดกุม อันเป็นเหตุให้มีบริษัทประกันชีวิตต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาตไป 2 บริษัท ในเวลาต่อมา นอกจากนี้ยังมีองค์การที่แอบแฝงมาในรูปสมาคม ทำกิจการคล้ายการประกันชีวิต และเกิดความเข้าใจผิดพลาดทำความเสียหายแก่สาธารณชนผู้รับบริการ และทำให้เสื่อมเสียถึงชื่อเสียงของบริษัทประกันชีวิต อันเป็นทางนำไปสู่การออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตในเวลาต่อมา โดยมีพระราชบัญญัติประกันชีวิตตามลำดับ ดังนี้

### 1. พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ. 2510

จากความพยายามของกลไกรัฐที่เห็นว่า การขาดระเบียบกฎหมายที่รัดกุมจะเป็นช่องทางทำให้ประชาชนได้รับความเสียหายมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2510 เมื่อวันที่ 15 เมษายน รัฐสภาได้ผ่าน พ.ร.บ.ประกันชีวิตเสียเปรียบ และไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องบัญญัติกฎหมายควบคุมกิจการประกันชีวิตขึ้นโดยเฉพาะ โดยเล็งถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันชีวิต และส่งเสริมกิจการประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะการประกันชีวิตนอกจากเป็นการช่วยบรรเทาความเดือนร้อนทางการเงินของผู้เอาประกันชีวิตแล้ว ยังเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศอีกด้วย

จากคำปรารภในหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติดังกล่าว อาจวิเคราะห์ได้เป็น 2 นัย คือ (1) สร้างความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิต และ (2) ป้องกันมิให้ผู้เอาประกันชีวิตเสียเปรียบ และไม่ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร จุดประสงค์แท้จริงในการออกกฎหมายควบคุมธุรกิจนี้มีวัตถุประสงค์ทั้งในเชิงควบคุม และส่งเสริมธุรกิจไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดระเบียบอันดีงาม ระเบียบป้องกันและขจัดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม หรือป้องกันการผูกขาดหรือกึ่งผูกขาด ฯลฯ แต่ในที่นี้จะชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนการจัดตั้งบริษัทประกันชีวิต จนถึงการควบคุมทางการเงินของบริษัท การปฏิบัติของทั้งบริษัทและตัวแทนนายหน้าประกันชีวิต กับการควบคุมและบทลงโทษโดยย่อ

## 2. พ.ร.บ. ประกันชีวิต (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พ.ศ. 2535

เมื่อต้นปี พ.ศ. 2535 กระทรวงพาณิชย์ได้เสนอสภานิติบัญญัติให้พิจารณา พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แทน พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้เห็นชอบประกาศใช้เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2535 ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลง พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2510 เป็น พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 นั้น โดยได้ให้เหตุผลสรุปไว้ว่า พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ได้ใช้บังคับมานานแล้ว มีบทบัญญัติหลายมาตราที่ไม่เหมาะสมกับกาลสมัยที่ธุรกิจประกันชีวิตได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อทำให้อุตสาหกรรมนี้มีความเจริญเติบโตของธุรกิจ จึงต้องเพิ่มเติมแก้ไขกฎหมายให้รัดกุมและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งเพื่อให้เกิดความมั่นคงแก่การประกอบธุรกิจประกันชีวิต โดยให้รัฐมนตรีมีอำนาจสั่งให้เพิ่มทุน ถอดถอนกรรมการ หรือผู้รับผิดชอบการดำเนินงานของบริษัทได้

## 3. ผู้รักษาการตาม พ.ร.บ. ประกันชีวิต

โดยกฎหมายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์เป็นผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และมีอำนาจในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกกฎกระทรวง ออกประกาศ และกำหนดกิจการอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยมีอธิบดีกรมการประกันภัยเป็นผู้บริหาร และมีอำนาจตามกฎหมายในการนี้ อธิบดีกรมการประกันภัยจะเป็นนายทะเบียนโดยตำแหน่ง หรือจะมอบหมายให้บุคคลอื่นใดก็ได้ โดยระบุอำนาจของนายทะเบียน ออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ (บรรเลง ทับเที่ยง. 2535 : 143)

1. อำนาจในการบริหารตามกฎหมาย
2. อำนาจในการออกใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต
3. อำนาจในการตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบการ
4. อำนาจในการขอรายงานต่าง ๆ และสถานะการเงินของบริษัท
5. อำนาจในการอนุมัติแบบกรมธรรม์และอัตราเบี้ยประกันภัย
6. อำนาจในการสืบสวนการร้องทุกข์
7. อำนาจในการสั่งให้เลิกหรือฟื้นฟู หรือสั่งให้เปลี่ยนแปลงแก้ไข
8. อำนาจในการเข้าทำการการสืบสวน เรียกบุคคล หรือเอกสารมาตรวจ

## 4. มาตรการในการควบคุมธุรกิจการประกันชีวิต

โดยที่การประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ที่เชื่อและไว้วางใจบริษัทประกันภัย และโดยที่ธรรมชาติของการประกันชีวิตจะเกี่ยวข้องกับเอกสารทางกฎหมาย

ซึ่งเป็นกรให้สัญญาต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตตามข้อตกลง แต่ยากที่ผู้ถือกรรมธรรม์ทุกคนจะอ่านและเข้าใจสิ่งที่ตนอ่าน ยิ่งกว่านั้น เบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยชำระให้แก่บริษัทนั้น นอกจากเป็นค่าบริการเสี่ยงภัยแล้ว ยังมีเงินส่วนหนึ่งเป็นเงินออมที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับ ซึ่งมีลักษณะซับซ้อน บุคคลทั่วไปมักไม่สามารถวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน ผลประโยชน์และเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด นอกจากผู้มีความรู้ในเรื่องการประกันภัย ด้วยเหตุนี้รัฐจึงได้บัญญัติเป็นกฎหมายเพื่อควบคุมการดำเนินการของบริษัท ซึ่งประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญ เช่น

- 4.1 ผู้ที่ต้องขอรับอนุญาต คือ บริษัทผู้ประกอบการประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต
- 4.2 เอกสารสัญญาที่ต้องได้รับอนุญาต คือ สัญญาประกันภัยและแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต
- 4.3 อัตราเบี้ยประกันภัย หรือค่าตอบแทนที่ผู้เอาประกันภัยชำระให้แก่บริษัท ตลอดจนมูลค่าเงินเวนคืนกรมธรรม์ที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับ เมื่อบอกเลิกสัญญา
- 4.4 กำหนดวิธีในการดูแลความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันภัย และข้อห้ามต่าง ๆ

## 5. การจ้ดตั้งบริษัทประกันชีวิต

การที่บุคคลใดจะทำธุรกิจประกันภัยนั้น จะมีขั้นตอนผิดกับการทำธุรกิจการค้าทั่ว ๆ ไป ทั้งนี้เพราะการการประกันชีวิต เป็นกิจการที่อาจกระทบต่อความมั่นคง และความผาสุกของประชาชนจำนวนมาก ดังนั้นกฎหมายจึงได้บัญญัติว่า การประกอบธุรกิจประกันชีวิต จะกระทำได้อต่อเมื่อ

- 5.1 จัดตั้งในรูปบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน และ
  - 5.2 ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี
- ทั้งนี้การขอรับอนุญาตและการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง และในการอนุญาต รัฐมนตรีจะกำหนดเงื่อนไขไว้ด้วยก็ได้

ส่วนสาขบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่จะประกอบธุรกิจประกันชีวิต จะต้องขอรับใบอนุญาตตามหลักเกณฑ์ และวิธีที่กำหนดในกฎกระทรวงเช่นเดียวกัน

บริษัทประกันชีวิตต่างประเทศจะตั้งสาขาของบริษัท เพื่อประกอบธุรกิจประกันชีวิต จะต้องได้รับอนุญาต จากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี แต่มีข้อจำกัดในการเปิดสาขาใด ๆ มิได้อีก

## 6. การคุ้มครองผู้ถือกรรมธรรม์ และควบคุมบริษัท

ใน พ.ร.บ. ประกันชีวิต จะมีบทบัญญัติที่เน้นถึงมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านการเงินต่อผู้เอาประกันภัย เช่น

6.1 บริษัทต้องดำรงเงินกองทุนไว้ไม่น้อยกว่า 50 ล้าน หรือร้อยละ 2 % ของเงินสำรองประกันภัย (มาตรา 27) ซึ่งเงินกองทุน คือ ทรัพย์สินส่วนที่เกินกว่าหนี้สินของบริษัท ตามราคาประเมินทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทที่ประเมินตามพระราชบัญญัตินี้

6.2 ให้บริษัทจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรองประกันภัย ตามกฎเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีกำหนดในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา 23)

การจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรองเป็นมาตรการอย่างหนึ่งในการวัดพันธุผูกพันที่บริษัทจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ถือกรมธรรม์เมื่อถึงกำหนด ซึ่งจะทำให้รู้สถานะสภาพทางการเงินของบริษัท วัดความสามารถในการชำระหนี้ หรือความมั่นคงทางการเงินของบริษัท

6.3 รัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้บริษัทวางเงินสำรองประกันภัยเป็นมูลค่าไม่เกินร้อยละ 25 ของเงินสำรองประกันภัย(มาตรา 24)

## 7. การควบคุมผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติของบริษัท

แบบกรมธรรม์และการปฏิบัติของบริษัทประกันชีวิตจะมีผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย คือ อาจได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้บริโภค ใน พ.ร.บ.ประกันชีวิต จึงได้กำหนดให้นายทะเบียนมีอำนาจให้ความเห็นชอบเช่น

7.1 กรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทออกให้ผู้เอาประกันภัยนั้น จะต้องได้รับความเห็นชอบแบบและข้อความจากนายทะเบียนประกันชีวิตก่อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม ไม่เสียเปรียบ ซึ่งเป็นการขัดข้อโต้แย้งที่ว่า บริษัทประกันชีวิตเป็นผู้ร่างข้อกำหนดและเงื่อนไขเอง เป็นการเขียนข้อตกลงในรูปแบบข้อกำหนด ยากที่คนทั่วไปจะเข้าใจได้ กฎหมายจึงได้บัญญัติว่า หากบริษัทออกกรมธรรม์ซึ่งไม่ได้รับความเห็นชอบ (มาตรา 29) จากนายทะเบียน จะมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท (มาตรา 95) ส่วนผู้เอาประกันภัยยังคงมีสิทธิในกรมธรรม์ฉบับที่บริษัทออกให้แม้จะมิได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนก็ได้ หรือจะบอกเลิกสัญญาที่เสีย และขอคืนเบี้ยประกันภัยทั้งหมดที่ได้ชำระแล้วจากบริษัทก็ได้

7.2 อัตราเบี้ยประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันชีวิตจะต้องชำระในการเอาประกันภัยนั้น ก็จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนเช่นเดียวกัน โดยปกติการคำนวณเบี้ยประกันภัยจะต้องเป็นไปตามสูตรที่นายทะเบียนกำหนด อัตราเบี้ยประกันภัยหรือราคาขายจึงเป็นราคาที่ยึดธรรม ถ้าบริษัทกำหนดราคาสูงมากจะมีผลต่อผู้บริโภคโดยตรง คือ ต้องซื้อของแพง หรือต่ำมากก็ไม่ได้ จะทำให้เกิดการแข่งขันรุนแรง ส่งผลต่อความมั่นคงของบริษัท คือ จะเป็นผลให้หนี้สินหรือพันธุผูกพันของบริษัทสูงกว่าสินทรัพย์ เพราะเบี้ยประกันภัยมีอัตราต่ำกว่าต้นทุน (มาตรา 30)

7.3 การลงทุนของบริษัทต้องให้เป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการลงทุน ซึ่งรัฐมนตรีจะประกาศเป็นคราว ๆ เจตนารมณ์ของกฎกระทรวงดังกล่าวก็เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อบริษัท ซึ่งจะส่งผลสะท้อนไปถึงประโยชน์ของผู้ถือกรรมธรรม์และ เศรษฐกิจของประเทศ ในกฎกระทรวงการลงทุนจะเน้นให้มีการกระจายการลงทุนออกไปหลาย ๆ แห่ง

7.4 การปฏิบัติอื่น ๆ ที่เป็นข้อห้ามตามมาตรา 33 ได้แก่

7.4.1 ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

7.4.2 ลดทุนโดยมิได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียนโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

7.4.3 ผากเงินไว้ที่อื่นนอกจากที่ธนาคาร บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

7.4.4 เก็บเงินสดไว้ที่อื่นนอกจากเก็บไว้ที่สำนักงานของบริษัท

7.4.5 จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่กรรมการ ผู้จัดการ ที่ปรึกษา พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทเพื่อเป็นค่านายหน้าหรือค่าตอบแทนสำหรับหรือเนื่องจากธุรกิจ หรือการกระทำใด ๆ เว้นแต่เป็นการจ่ายบำเหน็จ เงินเดือน โบนัส หรือเงินอย่างอื่นที่พึงจ่ายตามปกติ

7.4.6 จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต นอกจากเงินค่าจ้าง หรือบำเหน็จที่พึงจ่ายตามปกติ

7.4.7 จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดล่วงหน้าให้แก่บุคคลใดเป็นค่านายหน้า หรือค่าตอบแทนสำหรับงานที่จะทำให้แก่บริษัท

7.4.8 จ่ายค่าบำเหน็จให้แก่บุคคลที่ช่วยให้มีการทำสัญญาประกันชีวิต ซึ่งมีชั้ตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิตของบริษัท

7.4.9 ซื้อ หรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เว้นแต่

ก.) เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจหรือสำหรับใช้เพื่อสวัสดิการของพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทตามสมควร

ข.) เพื่อใช้สำหรับการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นที่รัฐมนตรี ประกาศกำหนดตาม มาตรา 28

ค.) เป็นอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทได้มาจากการรับชำระหนี้หรือจากการบังคับจำนอง

การซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ตาม (ก) หรือ (ข) หรือการได้อสังหาริมทรัพย์มาจากการรับชำระหนี้ตาม (ค) ต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียน ในการอนุญาตนายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ไว้ด้วยก็ได้

7.4.10 ให้ประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

7.4.11 รับชำระ เบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยลดลงต่ำกว่าจำนวนที่ต้องชำระ

7.4.12 ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือพนักงานของบริษัทซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้ชำระ เบี้ยประกันภัย

7.4.13 ออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่มีลายมือชื่อของกรรมการผู้มีอำนาจผูกพันบริษัท และไม่ได้ประทับตราของบริษัทตามที่ได้จดทะเบียนไว้ หรือ ไม่มีลายมือชื่อของผู้จัดการสาขา ของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตและไม่ได้ประทับตราของ บริษัทนั้นด้วย ถ้ามี

7.4.14 โฆษณาจงใจอันเป็นเท็จหรือเกินความจริง เกี่ยวกับบริษัทหรือธุรกิจประกันชีวิตของบริษัท

7.4.15 ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไปชักชวนหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นการกระทำของกรรมการ พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทซึ่งกระทำการในนามบริษัท หรือ

7.4.16 ขายหรือให้หรือส่งหาทรัพย์สินใด ๆ หรือส่งหาทรัพย์สินที่มีมูลค่ารวมกันสูงกว่าที่นายทะเบียนกำหนดแก่กรรมการ หรือซื้อทรัพย์สินจากกรรมการ ทั้งนี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการ และได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

#### บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มีบทบัญญัติควบคุมตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต และได้ให้ความหมายของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตไว้ดังนี้ (อำนาจ สุกเวชัย. 2535 : 37)

ตัวแทนประกันชีวิต คือ ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท  
นายหน้าประกันชีวิต คือ ผู้ที่ชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญากับบริษัทโดยกระทำเพื่อบาเหน็จเนื่องจากการนั้น

ความแตกต่างระหว่างตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต คือ ตัวแทนประกันชีวิตเป็นคนที่บริษัทแต่งตั้งขึ้นทำการแทนบริษัท ส่วนนายหน้าประกันชีวิตนั้นจะทำการแทนผู้เอาประกันภัย ซึ่งตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต จะทำหน้าที่ได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนประกันชีวิตแล้ว เพราะกฎหมายห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต เว้นแต่จะได้รับ

ใบอนุญาตจากนายทะเบียน ผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดโทษถึงจำคุก หรือปรับ หรือทั้งจำทั้งปรับ

คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต (ตามมาตรา 29 ในพ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ.2535) กฎหมาย ได้กำหนดไว้ดังนี้ (บรรเลง ทัชเที่ยง. 2535 : 151)

- 1.) เป็นผู้ที่ยังบรรลุนิติภาวะแล้ว
- 2.) มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
- 3.) ไม่เป็นคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- 4.) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- 5.) ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
- 6.) ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต
- 7.) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- 8.) ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

#### ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิต

1. ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทที่ตนเองนายทะเบียน พร้อมหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทนั้น
2. นายทะเบียนจะจัดให้สอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนกำหนด
3. เมื่อนายทะเบียนได้พิจารณาคำขออนุญาตเป็นที่พอใจแล้วก็จะออกใบอนุญาตให้

#### อายุใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต

โดยปกติใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิตจะต้องต่ออายุทุกปี การต่ออายุต้องยื่นต่อนายทะเบียนภายใน 2 เดือนก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ

แต่ในกรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทน หรือนายหน้าประกันชีวิตได้ต่อใบอนุญาตครบ 2 ครั้งติดต่อกันแล้ว การออกใบอนุญาตคราวต่อไปจะจำกัด 5 ปี

### อำนาจหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่ในการชักชวนให้บุคคลเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ขณะเดียวกัน ตัวแทนอาจทำหน้าที่ที่บริษัทได้มอบอำนาจแต่ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร และทำตามแบบฟอร์มที่นายทะเบียน กำหนดในเรื่องต่อไปนี้

- ก. ทำสัญญาประกันชีวิตในนามของบริษัท
- ข. ทำหน้าที่รับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตจะต้องรักษาให้ดีและนำส่งบริษัท ภายในเวลาอันสมควร

### จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก จำเป็นที่จะต้องมีการระเบียบเพื่อควบคุมให้ ตัวแทนมีความประพฤติปฏิบัติ เป็นไปในทางแนวเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ตัวแทนประสบความสำเร็จในอาชีพ และเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ปรเมษฐ์ บุญศรี. 2535 : 180) แต่จรรยาบรรณ ของตัวแทนนั้น เป็นสิ่งที่ตัวแทนหลายคนมองข้ามความสำคัญและไม่ให้ความสนใจแต่อย่างใด ซึ่งความจริง แล้วจรรยาบรรณของตัวแทนมีส่วนสร้างภาพพจน์ของธุรกิจประกันชีวิตให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และช่วย ให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วหากตัวแทนทุกคนยึดจรรยาบรรณในการทำงาน ซึ่งในพระราชบัญญัติ ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ได้ระบุจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตไว้ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษา ผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกัน และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
4. เปิดเผยความจริงของผู้เอาประกันในส่วนของสาระสำคัญ เพื่อพิจารณารับประกัน หรือ เพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
5. ต้องไม่ชักชวนหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์
6. ต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ ซึ่งอาจจะเป็นการ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียผลประโยชน์
7. ไม่ลบลหรือเสนอขายที่จะลดค่าเบี้ย เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกัน
8. ไม่กล่าวร้ายทับถมตัวแทน หรือบริษัทอื่น
9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

10. ประพจน์อยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่ง อาชีวปฏิบัติ

### ความหมายของเจตคติ

จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 อาจให้ความหมายของคำว่า "เจตคติ" ได้ว่า เป็นแบบอย่างหรือลักษณะของความเห็น ส่วนคำว่า "Attitude" นั้นมีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า Aptus แปลว่า ความเหมาะสม (Fitness or Adaptedness) ซึ่งหมายถึง สภาพของจิตใจซึ่งพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม ซึ่งคำว่า "เจตคติ" ได้มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

เชดคักก์ ไชวาลินธุ์ (เชดคักก์ ไชวาลินธุ์. 2520 : 38) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น ๆ ไปในทางทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือคัดค้านก็ได้ ซึ่งเจตคตินี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นได้ชัด กรณีที่สิ่งเร้า นั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

ล้วน สายยศ (ล้วน สายยศ. 2517 : 118 - 119) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า เจตคติ หมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกอันยังเกิดการรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ โดยแสดงพฤติกรรมตามเอียงอย่างใดอย่างหนึ่ง ในรูปของการประเมิน เช่น ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2534 : 88) ได้กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรม แต่ละคนมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากน้อยแตกต่างกัน แม้ว่าเจตคติจะเป็นสิ่งที่ เป็นนามธรรม แต่ก็ เป็นสิ่งที่ เป็นจริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีเจตคตินั้น

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือ ความรู้สึกของกลุ่มคน ที่มีปฏิริยาตอบสนองต่อวัตถุ สถานการณ์ หรือสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ความเชื่อและประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงความรู้สึกออกมาในรูปพฤติกรรมเชิงต่อต้าน หรือสนับสนุน อย่างใดอย่างหนึ่ง

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2519 : 18) ได้กล่าวถึงลักษณะของเจตคติไว้ว่ามีลักษณะดังนี้

ก. เจตคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมใดตอบ (Predisposition to respond) ต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

ข. เจตคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Persistent Over Time) คือ มีความมั่นคงถาวรพอสมควร เปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่มีได้หมายความว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

ค. เจตคติเป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ง. เจตคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้อุทิศประเมิน และ เลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมด้วย

นอกจากนี้เจตคดียังเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ มิใช่มีมาแต่กำเนิด เป็นสภาพทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความคิด

เชคส์คีย์ โยวาสิณธ์ (เชคส์คีย์ โยวาสิณธ์. 2520 : 40) ได้กล่าวว่า เจตคติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความคิดหรือสติและเหตุผล (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อ หรือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ หรือความคิดต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของ การใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อผลได้ผลเสียซึ่งถ้าจะพิจารณาอย่างลึกซึ้งก็คือ การที่บุคคลจะสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับการอบรมสั่งสอน และถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมิน การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Feeling or Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์เกี่ยวกับความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบเกลียดกลัว เป็นต้น ซึ่งจะแสดงออกโดยสีหน้าท่าทาง เมื่อคิดหรือพูดถึงสิ่ง ๆ นั้น

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของการกระทำหรือพฤติกรรม (Action Tendency or Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มในอันที่จะมีพฤติกรรมหรือความพร้อม ในอันที่จะสนองตอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะเจาะจง ซึ่งแนวโน้มของการกระทำหรือพฤติกรรมนี้ จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่อกับความเชื่อ หรือสติและเหตุผล และอารมณ์ หรือความรู้สึกความคิด และแนวโน้มของการกระทำหรือพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกซึ่งอาจเป็นไปในรูปของการเขียนข้อความ การพูด หรือจากกริยาท่าทางที่เขาแสดงออก

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2534 : 94 ) ได้กล่าวถึง หลักการวัดเจตคติว่าสเกลวัดเจตคติส่วนใหญ่มักประกอบด้วยข้อความหลายข้อความ เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเนื่องจากการแสดงเจตคติว่า เห็นด้วย หรือไม่ขึ้นอยู่กับการใช้ถ้อยคำในการเรียบเรียงประเด็น รายการหรือคำถามเพียงคำถามเดียวโดยลำพัง จึงมักจะเชื่อถือไม่ได้เพราะมักจะตั้งคำถาม

ในแง่ใดแง่หนึ่ง หรือทิศทางใดทิศทางหนึ่งเท่านั้น ซึ่งวัดได้เพียงด้านเดียว จึงเป็นการยากที่ข้อความเพียงข้อเดียวจะเป็นดัชนีแสดงเจตคติที่กว้างกว่าได้ แต่ถ้าใช้ข้อความหลายข้อความปัญหาเกี่ยวกับเจตคติด้านเดียวก็จะลดลงได้มาก หลักสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาในการสร้างและประเมินผลของการวัดคือ

ก. ความเป็นมิติเดียวกัน (Unidimension Ability) หรือความเป็นอย่างเดียวกัน (Homogeneity) หมายความว่าสเกลวัดควรวัดสิ่งเดียวกันเท่านั้นเท่าที่จะทำได้ ในกรณีของการวัดเจตคติที่เป็นปัญหาคือ เนื้อหาของแต่ละรายการที่ปรากฏให้เห็นอาจไม่แสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่ารายการนั้น ๆ จริง ๆ วัดอะไร ด้วยเหตุนี้จึงต้องใช้เทคนิคการศึกษาความสัมพันธ์ร่วม (Correlation Techniques) ในการศึกษาว่า รายการต่าง ๆ เหล่านี้ รวมกลุ่มกันอย่างไร และรายการใดเป็นรายการที่วัดเรื่องนั้น ได้ดีที่สุด

ข. ความเป็นเส้นตรง (Linearity) และความมีช่วงเท่ากันหรือดูเหมือนว่าจะมีช่วงที่เท่ากัน (Equal Intervals หรือ Equal-appearing Intervals) หมายความว่า สเกลควรจะใช้แบบเส้นตรงและควรมีระบบการให้คะแนนที่หน่วยแต่ละหน่วยมีช่วงเท่ากัน เนื่องจากความยากลำบากในการที่จะ กำหนดค่าคะแนนของแต่ละรายการให้มีช่วงที่แน่นอน เปรียบเทียบกับค่าของรายการอื่นได้นอกจากนี้แล้วยังเป็นการยากที่จะกำหนดได้ว่ารายการต่าง ๆ ที่ใช้มีลักษณะ เป็นมิติเดียวเชิงเส้นตรงหรือไม่ ในการวิจัยจึงนิยมใช้อันดับมากกว่าคะแนน

ค. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในที่นี้หมายถึง ความสอดคล้องกัน มาตราวัดเดียวกัน หากวัดสิ่งเดียวกันในเวลาที่แตกต่างกัน ควรให้ผลที่สอดคล้องกัน เช่น การจัดอันดับระหว่างหน่วยยังคงเหมือนเดิม ในเรื่องความเชื่อถือได้ของการวัดเจตคติ ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความยาวของคำถาม ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความหลากหลาย ยิ่งคำตอบยาวเท่าใดมีความหลากหลายมาก ผลของการวัดที่ได้ย่อมเชื่อถือได้ดีกว่าคำถามเดียว แต่การที่จะให้มีความสอดคล้องอย่างสมบูรณ์ เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากมาก เพราะคนจะมีปฏิกิริยาต่อสเกลครั้งที่สองแตกต่างไปจากปฏิกิริยาครั้งแรก ดังนั้นหากความสอดคล้องกันของคะแนนหรืออันดับมีถึงร้อยละ 80 ก็นับว่าใช้ได้ และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

ง. ความถูกต้องของการวัด (Validity) หมายถึง สเกลที่สร้างขึ้นมานั้นวัดในสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่

จ. ความสามารถในการสร้างใหม่ได้ (Reproducibility) ในที่นี้หมายถึง เมื่อได้คะแนนของการวัดแล้ว หากวิธีการวัดที่ใช้มีระบบดี ผู้วิจัยสามารถที่จะทำนายได้ว่าจากคะแนนที่ได้ใน ผู้ตอบคำถามข้อใดอย่างไรสามารถที่จะสร้างแบบแผนของคำตอบได้ถูกต้อง แต่ในบางครั้งก็เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ทั้งนี้เพราะ เจตคติบางอย่างไม่มีความเป็นมิติเดียวกัน คะแนนที่ได้จึงไม่สะท้อนค่าที่แท้จริง การคาดคะเนแบบแผนจากคะแนนรวมจึงไม่อาจทำได้เสมอไป

นอกจากหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ๆ ตามที่กล่าวแล้วข้างต้น หลักปฏิบัติทั่วไปคือ แบบแผนหรือมาตรฐานที่สร้างขึ้นมาควรได้จากตัวอย่างจำนวนมากหรือเพียงพอ เพื่อความแน่ใจและความสะดวกในการเปรียบเทียบคะแนนของแต่ละกรณี และการตีความหมายของคะแนนหรือผลของการวัดที่ได้

สิ่งที่นักวิจัยควรคำนึงถึงในการวัดเจตคติอีกประการหนึ่งคือ นอกจากเนื้อหาสาระแล้วเจตคติในแต่ละเรื่องของแต่ละบุคคลยังมีความเข้มข้นไม่เหมือนกัน เจตคติบางอย่างอาจมีความคงทนอยู่ได้นานกว่าเจตคติอื่น เจตคติบางเรื่องก็เฉพาะเจาะจง มีเงื่อนไขมากกว่าเจตคติต่อเรื่องอื่นในการวิจัยจึงควรระวังและพิจารณาถึงความจริงจังหรือผิวเผินของเจตคติของแต่ละบุคคล ความคงทนถาวร ความเข้มข้น และการเปลี่ยนแปลงได้ของเจตคติ

วิธีการวัดเจตคติที่นิยมใช้และรู้จักกันดี คือ วิธีการของลิเคิร์ท (Likert scale) วิธีการของกัทแมน (Guttman scale) และวิธีการของเทอร์สโตน (Thurstone scale) ซึ่งแต่ละวิธีเน้นหลักการมากน้อยแตกต่างกันเป็นการยากที่จะกล่าวได้ว่า วิธีใดดีที่สุดแต่วิธีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้สร้างและผู้ใช้ก็คือ วิธีที่สร้างขึ้นตามแนวของลิเคิร์ท (Likert, 1932) เพราะการสร้างเครื่องมือวัดเจตคติวิธีนี้ มีจุดเด่นที่ความเรียบง่าย และไม่ซับซ้อน (Andrich, 1978 : 84, Koch, 1983 : 16) ผู้ตอบเพียงแต่บ่งบอระดับความรู้สึกของตนต่อข้อความต่าง ๆ ในลักษณะของความคิดเห็น "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" "ไม่เห็นด้วย" "เห็นด้วย" "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" หรือแสดงความรู้สึกด้วยคำตอบอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการของลิเคิร์ท เพื่อใช้ในการวัดเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร

### เจตคติต่อการทำประกันชีวิตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากคำนิยามความหมายของเจตคติที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถให้คำจำกัดความของเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ได้ว่า เจตคติต่อการทำประกันชีวิต หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการประกันชีวิตทั้งในด้านดีและไม่ดี เกี่ยวกับคุณลักษณะของการประกันชีวิต ด้านประโยชน์และความจำเป็นของการประกันชีวิต ความมั่นคงและการบริหารงานของบริษัทประกันชีวิต ผลบังคับตามสัญญาประกันชีวิต และเบี้ยประกันชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่เกี่ยวข้องกับเจตคติของบุคคลที่มีต่อการประกันชีวิต มีดังนี้ จลิพร โกลากุล และกรรณิกา บันสิทธิ์ (จลิพร โกลากุล และกรรณิกา บันสิทธิ์, 2526 : 17-19) ได้ทำการสำรวจทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์ โดยเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าการทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับอัตราเงินเดือน และประเภทของงานที่ทำ

นาฎยา โลธัวชัย และคนอื่น ๆ (นาฎยา โลธัวชัย และคนอื่น ๆ 2533 : 52-83 ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้เอาประกันภัยและผู้ประกอบการที่มีต่ออัตราเบี้ยประกันภัยและแบบการประกันภัย พบว่าสถานภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัย เงินเดือนของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัย และรายได้รวมของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับอัตราเบี้ยประกันภัย

ราเชนทร์ อินทยาวิงสวรรค์ และบันลือศักดิ์ บุสสะรังษี (ราเชนทร์ อินทยาวิงสวรรค์ และบันลือศักดิ์ บุสสะรังษี. 2535 : 140-142 ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตและรายได้ประชาชาติ ซึ่งศึกษาข้อมูลอนุกรมเวลาและการเปรียบเทียบระหว่างประเทศ พบว่า ธุรกิจประกันชีวิตจะสามารถขยายตัวได้และทวีความสำคัญยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อประเทศชาติ กล่าวคือ ยิงการประกันชีวิตสามารถเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวางขึ้นเพียงไรก็จะมีลดปัญหาเศรษฐกิจและสังคม อันเกิดจากการสูญเสียชีวิตของบุคคลที่เป็นที่พึ่งของครอบครัวได้เพียงนั้น ในอีกด้านหนึ่งการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิต จะเป็นการเพิ่มเงินออมระยะยาวแหล่งสำคัญที่จะส่งเสริมการลงทุนระยะยาวให้เป็นผลดีแก่การพัฒนาประเทศ ให้เจริญและมั่นคงยิ่งขึ้น และจากการสำรวจเรื่องเบี้ยประกันชีวิตกับการพัฒนาประเทศ ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ระดับการศึกษา รายได้และทัศนคติ ของผู้บริโภครับประกันชีวิตในด้านต่าง ๆ คือ ด้านความซื่อตรง ด้านความมั่นคง ด้านประสิทธิภาพในการบริหาร และด้านการให้บริการของบริษัท มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกัน พบว่าสาเหตุที่คนไทยไม่นิยมทำประกันชีวิต มีดังนี้

1. ผู้เอาประกันไม่เข้าใจถึงการประกันชีวิตที่แท้จริง จากที่พบด้วยตัวเองปรากฏว่าบางคนเข้าใจว่าจะต้องเสียเบี้ยประกันทุกเดือน ถ้าตายผู้รับประโยชน์จะได้เงิน แต่ถ้าไม่ตายในกำหนดเวลาจะสูญเสียเงินที่เสียไปทั้งหมด
2. ผู้เอาประกันไม่แน่ใจในความมั่นคงของบริษัท คิดว่าตนจะสูญเสียเงินถ้าบริษัทล้มละลาย ซึ่งมีตัวอย่างได้เกิดขึ้นแล้วเมื่อประมาณ 7-8 ปีมานี้ ทำให้ผู้เอาประกันเข็ดขยาดไม่กล้าที่จะประกันชีวิต
3. คนไทยเป็นบุคคลที่ไม่ค่อยกล้าเสี่ยงในเรื่องการลงทุน เงินที่หาได้ถ้าเหลือใช้มักจะเก็บไว้ที่บ้าน หรือฝากธนาคารเอาไว้ จะเห็นได้ว่านักธุรกิจที่ทำการลงทุนในอุตสาหกรรมใหญ่ ๆ ส่วนมากจะเป็นชาวต่างชาติ
4. คนไทยพอใจในสภาพชีวิตที่ดำรงอยู่ ขาดความทะเยอทะยาน คิดว่าสภาพการดำรงชีวิตปัจจุบันก็สุขสบายดีแล้ว ไม่จำเป็นต้องชวนชวนทำอะไรอีก
5. จากการกำหนดอายุของผู้เอาประกัน 20-55 ปีนั้น เป็นอุปสรรคต่อการประกันชีวิต เนื่องจากเบี้ยประกันสูง ผู้ที่ต้องการจะประกันชีวิตจะต้องเป็นบุคคลที่มีเงินเหลือใช้ สร้างฐานะไว้อย่างมั่นคงแล้วและเมื่อเขาพร้อมทุกอย่างที่จะประกันชีวิต อายุของเขาก็เลย 55 ปี ซึ่งเป็นอันหมดสิทธิในการทำประกันชีวิต

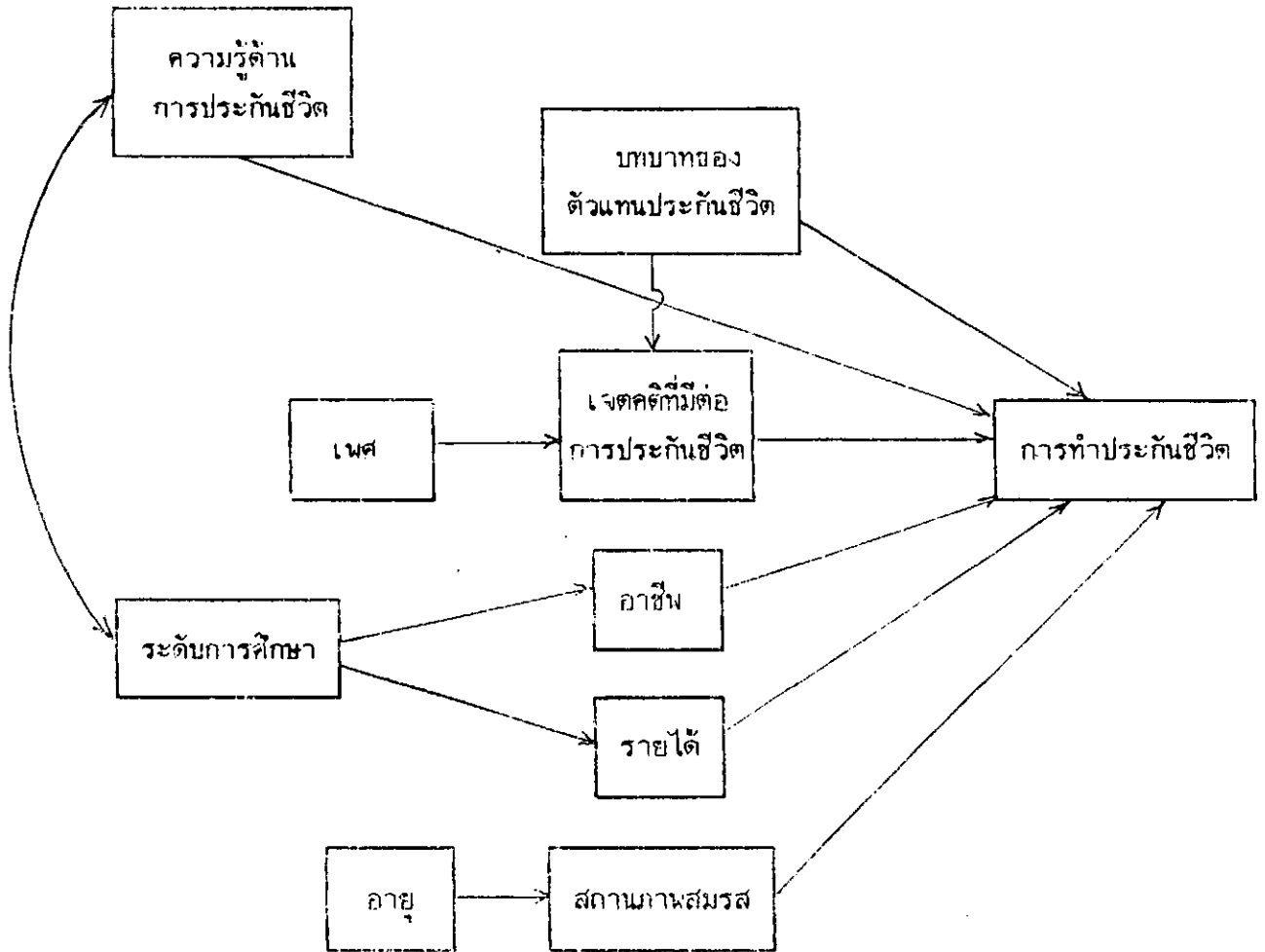
6. การตรวจสอบสุขภาพก็เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้เอาประกันไม่อยากประกันชีวิต ทั้งนี้ เพราะคนไทยไม่คุ้นเคยกับการตรวจสอบสุขภาพ และมีความรู้สึกว่าเป็นการถูกบังคับ

7. การประกันชีวิตต้องใช้เวลาาน กว่าสัญญาจะครบกำหนดกินเวลาอย่างน้อย 10 ปี ผู้เอาประกันรู้สึกว่านานเกินไปและ ไม่ต้องการที่จะคอย

8. ถ้าผู้เอาประกันชีวิตจะถูกเพื่อนล้อเลียนว่าเป็นคนที่กลัวตาย ซึ่งผิดไปจากทัศนคติของคนไทยที่ว่า คนไทยไม่กลัวตาย จากตัวอย่างที่เห็นง่าย ๆ ก็คือ แม้ว่าแพทย์จะพบว่าในบุรีมีสารเป็นพิษที่ทำให้โทษแก่ร่างกายซึ่งจะมีผลทำให้อายุสั้น แต่บุหรี่ยังขายดี

สัมฤทธิ์ รัตนดารา (สัมฤทธิ์ รัตนดารา. 2527 : 83-92) ได้ทำการศึกษา เรื่องกฎหมายกับการประกันชีวิตในประเทศไทย และศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการทำประกันชีวิตพบว่าทั้งผู้ทำประกันชีวิตแล้ว และผู้ไม่ทำประกันชีวิตมีความคิดเห็นค่อนข้างไม่ติดต่อการประกันชีวิต นอกจากนี้ยังศึกษาพบว่า สภาพเศรษฐกิจชีวิตประจำวันของประชาชนตกอยู่ในภาวะลำบาก ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำเป็นเรื่องกระทบต่อรายได้ของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ปัญหาคนว่างงาน ปัญหาเกี่ยวกับการตลาด ปัญหาการกีดกันทางการค้า และปัญหาที่เกี่ยวกับการแข่งขันกับผู้ผลิตต่างประเทศ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อรายได้ของประชากรทั่วไป จึงทำให้ไม่มีเงินเหลือสะสมส่งเบี้ยประกันชีวิต

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต และผลการสำรวจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต ดังกล่าวข้างต้น เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันชีวิตของประชาชน โดยพิจารณาตัวแปรด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ซึ่งการวิจัยในลักษณะนี้ยังไม่มียหน่วยงานใดหรือนักวิชาการท่านใดได้ทำการศึกษามาก่อน โดยผู้วิจัยเสนอแผนภาพแสดงสาเหตุ ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 การแสดงสาเหตุของการทำประกันชีวิตของประชาชน

### สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมา เป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต
2. มีน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการ ส่งผลต่อการทำประกันชีวิต
3. ความรู้ด้านการประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และอายุ มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิตแห่งใดแห่งหนึ่งในจำนวน 10 บริษัท ที่อยู่ในการควบคุมของกรมการประกันภัย จากสถิติการสำรวจจำนวนผู้ทำประกันชีวิต ประเภทสามัญและอุตสาหกรรม ในปี 2535 มีจำนวนผู้ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 119,616 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้ทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิตแห่งใดแห่งหนึ่งในจำนวน 10 บริษัท ที่อยู่ในการควบคุมของกรมการประกันภัย จำนวน 1,247 คน ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้บริษัทประกันชีวิตเป็นชั้น (strata) และมีผู้ทำประกันชีวิตเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1976 : 886-887) ซึ่งยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ .05% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 1,247 คน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้จากบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย

บริษัท	จำนวนผู้ทำประกันชีวิต
บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด	437 คน
บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด	257 คน
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	194 คน
บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด	75 คน
บริษัท ประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด	67 คน
บริษัท ไทยประสิทธิ์ประกันภัย จำกัด	65 คน
บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด	49 คน
บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด	45 คน
บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด	32 คน
บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด	26 คน
รวม	1,247 คน

หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างแล้ว ปรากฏว่าได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะตัวแปร ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่ามีเพศชาย จำนวน 653 คน เพศหญิง 594 คน
2. จำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 209 คน อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 414 คน อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 391 คน อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 174 คน และอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 59 คน
3. จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีสถานภาพโสด จำนวน 520 คน สมรสแล้วแต่ยังไม่มีบุตรจำนวน 121 คน สมรสแล้วและมีบุตร จำนวน 606 คน
4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 502 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี 488 คน และสูงกว่าปริญญาตรี 177 คน
5. จำแนกตามอาชีพ พบว่ามีอาชีพชั้นที่ 1 จำนวน 567 คน อาชีพชั้นที่ 2 จำนวน 442 คน และอาชีพชั้นที่ 3 จำนวน 238 คน
6. จำแนกตามรายได้ มีรายได้ต่ำ 567 คน รายได้ ปานกลาง 376 คน และรายได้สูง จำนวน 304 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต
3. ข้อมูลความรู้ด้านการประกันชีวิต
4. ข้อมูลเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต

แบบสอบถามทั้ง 4 ตอน มีวิธีดำเนินการสร้างแต่ละตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว

ข้อคำถามตอนนี้ เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ ซึ่งเป็นปัจจัยบางประการที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาว่าจะมีผลต่อการทำประกันชีวิต โดยมีข้อคำถามและให้ผู้ตอบขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องสี่เหลี่ยม หรือเติมค่าลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน สิ่งที่ถามคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนที่ขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งได้มาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันชีวิต จำนวน 4 ท่าน ดังกล่าวข้างต้น

การให้คะแนนตัวแปรภูมิหลังของผู้ทำประกันชีวิต ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยโดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ในโปรแกรมสถิติ SPSS/PC+ ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของตัวแปรนั้นเป็น 0 และอีกค่าหนึ่ง กำหนดให้เป็น 1 ซึ่งได้แก่ ตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ ส่วนตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้ทำประกันชีวิตที่เป็นค่าต่อเนื่อง คือ ระดับการศึกษา และรายได้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

#### ระดับการศึกษา

- |                    |                  |
|--------------------|------------------|
| - ต่ำกว่าปริญญาตรี | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| - ปริญญาตรี        | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | ให้คะแนน 3 คะแนน |

#### รายได้

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| - รายได้ต่ำ     | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| - รายได้ปานกลาง | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| - รายได้สูง     | ให้คะแนน 3 คะแนน |

## ตอนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

ในการสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตของผู้เอาประกัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงสถานการณ์และความเป็นจริงที่ผู้เอาประกันชีวิตตัดสินใจดำเนินการจัดการกับกรรมธรรม์ของตนเอง และนำข้อคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันชีวิตจำนวน 7 ท่าน ซึ่งได้แก่ นายบรรเลง ทับเที่ยง นางสาวทัศนีย์ ธรรมพิพิธ นายสวัสดิ์ นฤวรงค์ นายวิบูลย์ ไกรคงจิตต์ รศ.อังคณา สายยศ รศ.ชูศรี วงศ์รัตนะ และนายองอาจ นัยพันธ์ เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามเพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งปรากฏว่ามีค่าอยู่ระหว่าง .26 ถึง 1.00 จากนั้นได้คัดเลือกข้อคำถามที่อยู่ในเกณฑ์จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง .50 ถึง 1.00

2.2 นำข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ที่คัดเลือกไว้ใน 2.1 มาทดลองครั้งที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ซึ่งเป็นผู้ทำประกันชีวิตไว้กับ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด เพื่อนำผลการทดลองมาวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยใช้ t-test แบบเทคนิค 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยมีค่า t ตั้งแต่ 1.25 ถึง 8.17 และผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามไว้ได้จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีค่า t อยู่ระหว่าง 1.94 ถึง 6.12

2.3 นำข้อคำถามด้านการทำประกันชีวิต ที่คัดเลือกไว้ในข้อ 2.2 ไปทดลองครั้งที่ 2 กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาคุณภาพด้านความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร แอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .648

ตอนที่ 3. ข้อมูลความรู้ด้านการประกันชีวิต ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิตของ คำรัสสิริ อุทยานานนท์ (คำรัสสิริ อุทยานานนท์. 2526 : แบบเรียน) และข้อสอบของกรมการประกันภัยที่ใช้ทดสอบกับตัวแทนประกันชีวิต มาปรับปรุงเป็นข้อคำถามแบบถูกผิด โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 สร้างข้อคำถามแบบให้ตอบถูกผิด จำนวน 40 ข้อ แล้วนำไปตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยหาค่าความเที่ยงตรงเชิงพิสัย (Face Validity) โดยนำข้อคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับวงการธุรกิจประกันชีวิตมานานกว่า 7 ปี และมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ นายบรรเลง ทับเที่ยง นางสาวทัศนีย์ ธรรมพิพิธ นายสวัสดิ์ นฤวรงค์ และ นายวิบูลย์ ไกรคงจิตต์ และนักวัดผล 3 ท่าน ซึ่งได้แก่ รศ.อังคณา สายยศ รศ.ชูศรี วงศ์รัตนะ และนายองอาจ นัยพันธ์ เป็นผู้พิจารณาข้อคำถาม ผลการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นปรากฏว่า ค่าความเที่ยงตรงที่ได้ มีค่าอยู่ระหว่าง .14 ถึง 1.00 ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามไว้จำนวน 28 ข้อ มีค่าความเที่ยงตรงตั้งแต่ .58 ถึง 1.00

3.2 นำข้อคำถามที่คัดเลือกไว้จำนวน 28 ข้อ ที่กำหนดเวลาในการตอบไว้ประมาณ 15 นาที โดยนำไปทดลองครั้งที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 3 และ ปวส. ชั้นปีที่ 1 ของโรงเรียนกรุงเทพมหานครการบัญชีวิทยาลัย ที่ได้ผ่านการเรียนวิชาที่เกี่ยวกับหลักการประกันชีวิต จำนวน 150 คน เพื่อนำผลการทดลองมาหาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก โดยใช้เทคนิค 27% จากตารางจุง เต ฟาน (Chung-Teh-Fan) ได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ มีค่า ตั้งแต่ .00 ถึง .85 และค่าความยากตั้งแต่ .29 ถึง .95 ผู้วิจัยได้ตัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกไม่ถึงเกณฑ์ออก จำนวน 8 ข้อ และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามใหม่จำนวน 6 ข้อ แล้วจัดพิมพ์ข้อคำถามที่ผ่านการทดลองครั้งที่ 1 จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีค่าความยากตั้งแต่ .47 ถึง .92 และค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .17 ถึง .85 เป็นฉบับใหม่เพื่อนำไปทดลองในครั้งที่ 2

3.3 นำข้อคำถามวัดความรู้ด้านการประกันชีวิต ที่คัดเลือกไว้ในข้อ 3.2 ไปทดลองสอบครั้งที่ 2 กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปวช. ชั้นปีที่ 2 และปวส. ชั้นปีที่ 1 ของโรงเรียนกรุงเทพมหานครการบัญชีวิทยาลัย จำนวน 150 คน เพื่อหาคุณภาพ คือ ค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ จากการเปิดตารางสำเร็จของจุง-เต ฟาน ได้ค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ .23 ถึง .68 และมีค่าความยาก ตั้งแต่ .51 ถึง .87 ผู้วิจัยได้คัดเลือกและรวบรวมข้อคำถามไว้ จำนวน 15 ข้อ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสอบซ้ำ (Test-retest) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .52

#### ตอนที่ 4. ข้อมูลวัดเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต

ในการสร้างข้อคำถามวัดเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างข้อคำถามวัดเจตคติของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

4.2. ศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามวัดเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตครั้งนี้

4.3. รวบรวมข้อความที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากเอกสารการประกันชีวิตที่เป็นเอกสารประกอบการสัมมนาและฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิต หนังสือหลักการประกันชีวิตและหนังสือคู่มือการประกันชีวิตต่าง ๆ โดยนำข้อความที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการเขียนข้อความเชิงสถานการณ์

4.4. เขียนข้อความเป็นสถานการณ์เพื่อสร้างเป็นข้อคำถามวัดเจตคติต่อการทำประกันชีวิตตามคุณลักษณะสำคัญ 4 ด้าน รวม 40 ข้อ จากนั้นตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยนำข้อคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต และทำงานเกี่ยวกับการประกันชีวิตมาไม่ต่ำกว่า 7 ปี จำนวน 4 ท่าน คือ นายบรรเลง ทับเที่ยง นางสาวทัศนีย์ ธรรมพิพิธ นายสวัสดิ์ นฤวรรค์ และนายวิบูลย์ ไกรคงจิตต์ และนักวัดผลการศึกษา 3 ท่าน ซึ่งได้แก่ รศ.อังคณา สายยศ รศ.ชูศรี วงศ์รัตนะ และ นายองอาจ นัยพันธ์ เป็นผู้พิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแต่ละด้านแล้ว ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าวัดได้ตรง ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าวัดไม่ตรง และให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจ ข้อคำถามใดที่มีผู้เชี่ยวชาญเกินกว่า 3 ท่าน พิจารณาว่าไม่เที่ยงตรง หรือไม่แน่ใจ ซึ่งผลการพิจารณาปรากฏว่า ได้แบบสอบถามที่มีค่า IOC (Index of Consistency) มากกว่า .50 ทุกข้อ โดยมีค่าตั้งแต่ .50 ถึง 1.00 ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามไว้จำนวน 30 ข้อ ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง .58 ถึง 1.00

4.5. นำข้อคำถามวัดเจตคติจำนวน 30 ข้อ ที่คัดเลือกไว้ใน 4.4 ไปทดลองครั้งที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำประกันชีวิตไว้กับ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน เพื่อนำผลการทดลองมาวิเคราะห์ข้อความในแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยนำน้ำหนักคะแนนจากแบบสอบถาม มาเรียงกันจากมากไปหาน้อย แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ตามเกณฑ์ของ เอ็ดเวิร์ด (Edward, 1957 : 153) ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ มีค่าตั้งแต่ 1.34 ถึง 9.71 มีข้อที่มีอำนาจจำแนกไม่ถึงเกณฑ์จำนวน 1 ข้อ และ ผู้วิจัยได้ตัดข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำออกไปจำนวน 9 ข้อ แล้วจัดพิมพ์ข้อคำถามที่ได้ผ่านการทดลองครั้งที่ 1 เป็นจำนวน 20 ข้อ

4.6. นำข้อคำถามวัดเจตคติที่คัดเลือกไว้ในข้อ 4.5 ไปทดลองครั้งที่ 2 กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำประกันชีวิต ไว้กับบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน เพื่อหาคุณภาพของข้อคำถาม ได้แก่

4.6.1 หากค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้  $t$ -test (เทคนิค 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ได้ค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 2.90 ถึง 8.62

4.6.2 หากค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร แอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .866

การตรวจให้คะแนน มีหลักเกณฑ์การกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ตามวิธี Arbitrary Weighting Method (อังคณา สายยศ. 2523:148)

### ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างและบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต เป็นข้อคำถามที่สร้างขึ้น เพื่อรวบรวมข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ให้ผู้ตอบอ่านและเลือกคำตอบที่ตรงกับสภาพของตนเองในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต ดังนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องสี่เหลี่ยม หน้าข้อความซึ่งตรงความเป็นจริง

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| <u>เพศ</u>            | <input type="checkbox"/> ชาย              |
|                       | <input type="checkbox"/> หญิง             |
| <u>อายุ</u>           | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 26 ปี   |
|                       | <input type="checkbox"/> 26 - 35 ปี       |
|                       | <input type="checkbox"/> 36 - 45 ปี       |
|                       | <input type="checkbox"/> 46 - 55 ปี       |
|                       | <input type="checkbox"/> มากกว่า 55 ปี    |
| <u>การศึกษาสูงสุด</u> | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี |
|                       | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี        |
|                       | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |

### ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนที่ขายกรมธรรม์

- (0) โดยปกติแล้ว ท่านมีความใกล้ชิดกับตัวแทนมากเพียงใด
- พบปะกันอย่างสม่ำเสมอ และติดต่อได้ง่าย
- พบปะกันนาน ๆ ครั้ง และติดต่อยาก

(00) ตัวแทนฯ เอาใจใส่ในการให้บริการกับท่านอยู่ในระดับใด

- นำพอใจ  
 ควรปรับปรุง

ตอนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เป็นข้อคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อต้องการหาเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้เอาประกัน โดยผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ขึ้น เพื่อให้ผู้เอาประกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพิจารณาเหตุผลที่ใกล้เคียงกับการตัดสินใจของตนเองมากที่สุด ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ดังตัวอย่าง

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริง โดยขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องสี่เหลี่ยมเพียงคำตอบเดียว

- (0) ข้อใดตรงกับการทำประกันชีวิตของท่านมากที่สุด
- ทำประกันชีวิตเพราะมั่นใจว่าตนเองและครอบครัวจะได้รับความคุ้มครอง
- ทำประกันชีวิตเพราะตัวแทนแนะนำว่ามีประโยชน์
- ทำประกันชีวิตเพราะเกรงใจผู้ที่แนะนำให้ทำประกัน
- (00) หากตัวแทนที่เป็นผู้ขายกรมธรรม์ให้กับท่าน ย้ายไปเป็นตัวแทนของบริษัทอื่น แล้วมาชักชวนให้ท่านซื้อกรมธรรม์กับบริษัทใหม่ที่ตนเองไปสังกัดแล้ว ท่านจะตัดสินใจอย่างไร
- รักษากรมธรรม์ที่มีอยู่ และซื้อกรมธรรม์อีกฉบับหนึ่งถ้ามีกำลังพอที่จะจ่ายเบี้ยประกัน
- รักษากรมธรรม์ที่มีอยู่ และคิดว่ามีกรมธรรม์ฉบับเดียวก็เพียงพอแล้ว
- ซื้อกรมธรรม์กับบริษัทใหม่ที่ตัวแทนแนะนำ และเลิกส่งเบี้ยกับบริษัทเดิม
- (000) ถ้าท่านประสบปัญหาด้านการเงินทำให้ขาดการส่งเบี้ยประกัน ซึ่งมีผลทำให้กรมธรรม์ขาดอายุต่อมาท่านมีฐานะการเงินดีขึ้น ท่านจะทำประกันชีวิตอีกโดยวิธีใด
- ต่ออายุกรมธรรม์ฉบับเดิมให้มีผลบังคับใหม่
- ต่ออายุกรมธรรม์ฉบับเดิมและซื้อกรมธรรม์เพิ่มอีก 1 ฉบับ
- ซื้อกรมธรรม์ใหม่ และปล่อยให้กรมธรรม์ฉบับเดิมขาดผลบังคับไป

ตอนที่ 3. ข้อมูลความรู้ด้านการประกันชีวิต เป็นข้อคำถามแบบถูกผิด ที่วัดความรู้ด้านการประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยข้อความจำนวน 15 ข้อ ดังตัวอย่าง

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูก หรือ ใส่เครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่า ผิด

- .....(3.1) บุคคลที่บรรลุสติภาวะแล้ว จะต้องทำประกันชีวิต เพราะกฎหมายบังคับ  
 .....(3.2) แต่ละคนมีสิทธิทำประกันชีวิต โดยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้ไม่เกิน 2 กรมธรรม์  
 .....(3.3) ในกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น จะระบุชื่อผู้รับประโยชน์หรือไม่ก็ได้  
 .....(3.4) แม้ว่าสัญญาประกันชีวิตจะมีผลสมบูรณ์แล้ว ท่านสามารถบอกเลิกสัญญาได้เสมอ  
 .....(3.5) การประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สามัญ อุทสาหกรรม และกลุ่ม

**ตอนที่ 4.** ข้อมูลเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากผล การวิจัยเชิงสำรวจและได้สอบถามความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตรายบริษัท ที่ได้ให้ความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่สำคัญของการประกันชีวิต ซึ่งมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ

- 4.1 ประโยชน์และความจำเป็นของการประกันชีวิต  
 4.2 ความมั่นคงและการบริหารงานของบริษัทประกันชีวิต  
 4.3 ผลบังคับตามสัญญาประกันชีวิตและเบี้ยประกันชีวิต  
 4.4 พฤติกรรมของตัวแทนประกันชีวิต  
 โดยผู้วิจัยสร้างเป็นข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ดังตัวอย่าง

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ก่อน และใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้ ครอบครัว.....	.....	.....	.....	.....
2. การประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง.....	.....	.....	.....	.....
3. บริษัทประกันชีวิตทำการโฆษณาเกินความจริง.....	.....	.....	.....	.....
4. บริษัทประกันชีวิตมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างดี.....	.....	.....	.....	.....
5. บริษัทประกันชีวิตเป็นสถานประกอบการเงินที่มีความมั่นคง.....	.....	.....	.....	.....
6. ตัวแทนประกันชีวิต มีบุคลิกดีน่าเชื่อถือ.....	.....	.....	.....	.....

## วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อกับบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัท โดยชี้แจงกับกรรมการบริหารให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นการนำแบบสอบถาม ไปให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำประกันชีวิตกับแต่ละบริษัทเป็นผู้ตอบ
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละครั้ง และดำเนินการทดลอง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 แล้วนำผลมาวิเคราะห์คุณภาพเบื้องต้นตามขั้นตอน เมื่อได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ และคัดเลือกไว้แล้ว จึงนำแบบสอบถามนั้นไปเก็บข้อมูลต่อไป
3. เนื่องจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จึงเขียนคำชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ให้กลุ่มตัวอย่างทราบพอสังเขป และกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืนไว้ให้กลุ่มตัวอย่างเห็นได้อย่างเด่นชัด
4. มีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 6 แห่ง ที่ไม่สามารถให้รายชื่อผู้เอาประกันให้กับผู้วิจัยได้ เนื่องจากเป็นความลับของบริษัท แต่ทั้ง 6 บริษัทได้ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยให้ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามพร้อมติดแสตมป์ให้เรียบร้อย และส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทก่อน ซึ่งบริษัทเป็นผู้จัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้เอาประกันโดยตรง (ทางไปรษณีย์) ส่วนบริษัทประกันชีวิตจำนวน 4 แห่ง ที่สามารถส่งรายชื่อผู้เอาประกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กับผู้วิจัยได้นั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรง (ทางไปรษณีย์) และในกรณีที่บริษัทประกันชีวิต 6 บริษัทที่ไม่สามารถให้รายชื่อผู้เอาประกันกับผู้วิจัยได้นั้น ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือและชี้แจงให้บริษัทกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ จำนวนเท่า ๆ กัน
5. ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ภายในระยะเวลา 6 สัปดาห์ และนำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และทดสอบสมมุติฐานต่อไป

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (ปัจจัยบางประการ) กับตัวแปรอิสระ และตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (การทำประกันชีวิต) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม

2. คำนวณน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยค้นหาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC+

3. วิเคราะห์สาเหตุ (Path Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรตามนั้น เป็นผลที่เกิดจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในปริมาณและลักษณะใด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามวัดความรู้ด้านการประกันชีวิต โดยใช้เทคนิค 27 เปอร์เซนต์ จากตารางสำเร็จ ของ จุง เต ฟาน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 186)

1.2 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตและแบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต โดยใช้ t-test แบบเทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 185)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{N_H} + \frac{S_L^2}{N_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างของข้อคำถามเป็นรายข้อ
	$\bar{X}_H$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำ
	$S_H^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนสูง
	$S_L^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำ
	$N_H$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนสูง
	$N_L$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำ

1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความรู้ด้านการประกันชีวิต โดยใช้วิธีสอบซ้ำ (Test-retest) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 168)

$$r_{tt} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	$r_{tt}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	$N$	แทน	จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างคะแนนในการสอบครั้งแรก (X) และคะแนนการสอบครั้งที่สอง (Y)
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนการสอบครั้งแรก
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนการสอบครั้งที่สอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนการสอบครั้งแรก
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนที่ได้จากการสอบครั้งที่สอง

1.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตและแบบสอบถามวัดเจตคติเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต โดยใช้สูตรแอลฟา โคเอฟิเชียน (Alpha Coefficient) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2524 : 171)

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{S_e^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	$r_{tt}$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	$S_e^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	$S_t^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ
	$n$	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

1.5 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามวัดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต โดยเขียนข้อคำถามตามตารางวิเคราะห์เนื้อหา แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหานั้น

1.6 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพิภพ (Face Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตและแบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต โดยหาค่า IOC (Index of consistency) จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ตามวิธีของโรเนลลี

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ  $\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

## 2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คำนำนัยสำคัญของตัวแปรอิสระ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ โดยค้นหาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ และวิเคราะห์หาสาเหตุ (Path Analysis) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
t	แทน	อัตราค่าวิกฤตที่ใช้พิจารณา ในการแจกแจงแบบที
$r_{xy}$	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
df	แทน	ความเป็นอิสระที่คะแนนจะเปลี่ยนแปลงไป (degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบขรรคมดา
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคู่
F	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบนัยสำคัญของ R
$\rho$	แทน	ความสัมพันธ์แบบขรรคมดา
$\rightarrow$	แทน	ความสัมพันธ์ในรูปที่เป็นสาเหตุ (ตัวแปรที่อยู่ต้นลูกศรเป็นสาเหตุ ตัวแปรที่อยู่ปลายลูกศรเป็นผล)
$X_1$	แทน	เพศ
$X_2$	แทน	อายุ
$X_3$	แทน	สถานภาพสมรส
$X_4$	แทน	ระดับการศึกษา
$X_5$	แทน	อาชีพ
$X_6$	แทน	รายได้
$X_7$	แทน	บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต
$X_8$	แทน	ความรู้ด้านการประกันชีวิต
$X_9$	แทน	เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต
Y	แทน	การทำประกันชีวิต

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตอน ๆ ดังต่อไปนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (ปัจจัยบางประการ) กับตัวแปรอิสระ และตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (การทำประกันชีวิต) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม
2. ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม
3. ค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์สาเหตุ (Path Analysis) ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (ปัจจัยบางประการ) กับตัวแปรอิสระ และตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (การทำประกันชีวิต) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม

ในขั้นแรกผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ และตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม ดังแสดงในตาราง 2 , 3 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระแต่ละตัว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	Y
X <sub>1</sub>	1.00	.0814*	-.0355	.1198**	-.2016**	-.0411	.1146**	.0565	.0359	.0368
X <sub>2</sub>		1.00	.5248**	.0303	.0440	.3228**	.0317	.0578	.0779*	.0867*
X <sub>3</sub>			1.00	-.0287	.1613**	.2094**	.0235	.0263	.0734*	.0875**
X <sub>4</sub>				1.00	-.2083**	.2608**	.0640	.5392**	.0749*	.2268**
X <sub>5</sub>					1.00	-.1625**	.1132**	-.0818*	.0439	.0080
X <sub>6</sub>						1.00	-.0880**	.1924**	-.0313	.1092**
X <sub>7</sub>							1.00	.1475**	.1719**	.3310**
X <sub>8</sub>								1.00	.1690**	.3460**
X <sub>9</sub>									1.00	.1545**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยบางประการ มีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่  $-0.029$  ถึง  $.539$  ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  คือ เพศกับระดับการศึกษา เพศกับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต อายุกับสถานภาพสมรส อายุกับรายได้ สถานภาพสมรสกับอาชีพ สถานภาพสมรสกับรายได้ ระดับการศึกษากับรายได้ ระดับการศึกษากับความรู้ด้านการประกันชีวิต อาชีพกับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต รายได้กับความรู้ด้านการประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตกับความรู้ด้านการประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิตกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต โดยที่ความรู้ด้านการประกันชีวิตกับระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กันสูงเป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเท่ากับ  $.539$  ส่วนบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต กับอาชีพของผู้เอาประกัน มีความสัมพันธ์กันต่ำคือ มีค่าเท่ากับ  $.113$  ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  คือ เพศกับอาชีพ ระดับการศึกษากับอาชีพ อาชีพกับรายได้ และรายได้กับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  คือ เพศกับอายุ อายุกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต สถานภาพสมรสกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ระดับการศึกษากับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  คือ อาชีพกับความรู้ด้านการประกันชีวิต นอกนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ กับการทำประกันชีวิตของประชาชน มีความสัมพันธ์กันทางบวก มีค่าตั้งแต่  $.008$  ถึง  $.346$  ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  คือ การทำประกันชีวิตกับสถานภาพสมรส การทำประกันชีวิตกับระดับการศึกษา การทำประกันชีวิตกับรายได้ การทำประกันชีวิตกับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต การทำประกันชีวิตกับความรู้ด้านการประกันชีวิต และการทำประกันชีวิตกับเจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต โดยที่ความรู้ด้านการประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตสูงสุด คือ มีค่าเท่ากับ  $.346$  รองลงมาได้แก่ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเท่ากับ  $.331$  ระดับการศึกษา มีค่าเท่ากับ  $.227$  เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต มีค่าเท่ากับ  $.155$  ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  คือ การทำประกันชีวิตกับอายุของผู้เอาประกัน มีค่าเท่ากับ  $.087$  และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ และอาชีพ

จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าว ได้นำไปหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และทดสอบนัยสำคัญของค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธีทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของคะแนนตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว กับตัวแปรตาม ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนจากตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์) และคะแนนจากตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) และค่าสหสัมพันธ์ทุกคู่

Source of Variation	df	SS	MS	F
Regression	9	1089.82384	121.09154	37.53745**
Residual	1237	3990.42155	3.22589	
		$R^{**} = .46317$	$R^2 = .21452$	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 3 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกคู่ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว กับตัวแปรตาม เท่ากับ .46317 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าความแปรปรวนของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกคู่เท่ากับ .21452 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัวนี้ วัตร่วมกับตัวแปรตามเท่ากับ 21.452 เปอร์เซ็นต์

2. ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ	b	B	t
เพศ (X1)	-.0089	-.0100	-.351
อายุ (X2)	.0084	.0077	.274
สถานภาพสมรส (X3)	.1159	.0544	2.104*
ระดับการศึกษา (X4)	.0544	.0504	1.778
อาชีพ (X5)	-.0013	-.0014	-.048
รายได้ (X6)	.1769	.0709	2.673**
บทบาทของตัวแทน (X7)	.3880	.2850	10.985**
ความรู้ด้านการประกันชีวิต (X8)	.2812	.2793	10.590**
เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต (X9)	.1791	.0565	2.176*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 แสดงว่า น้ำหนักความสำคัญของบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และรายได้ ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนสูงสุด มีค่าเท่ากับ .2850 รองลงมาได้แก่ ความรู้ด้านการประกันชีวิต , รายได้ , เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส มีค่าเท่ากับ .2793 , .0709 , .0565 และ .0544 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรอิสระที่มีน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

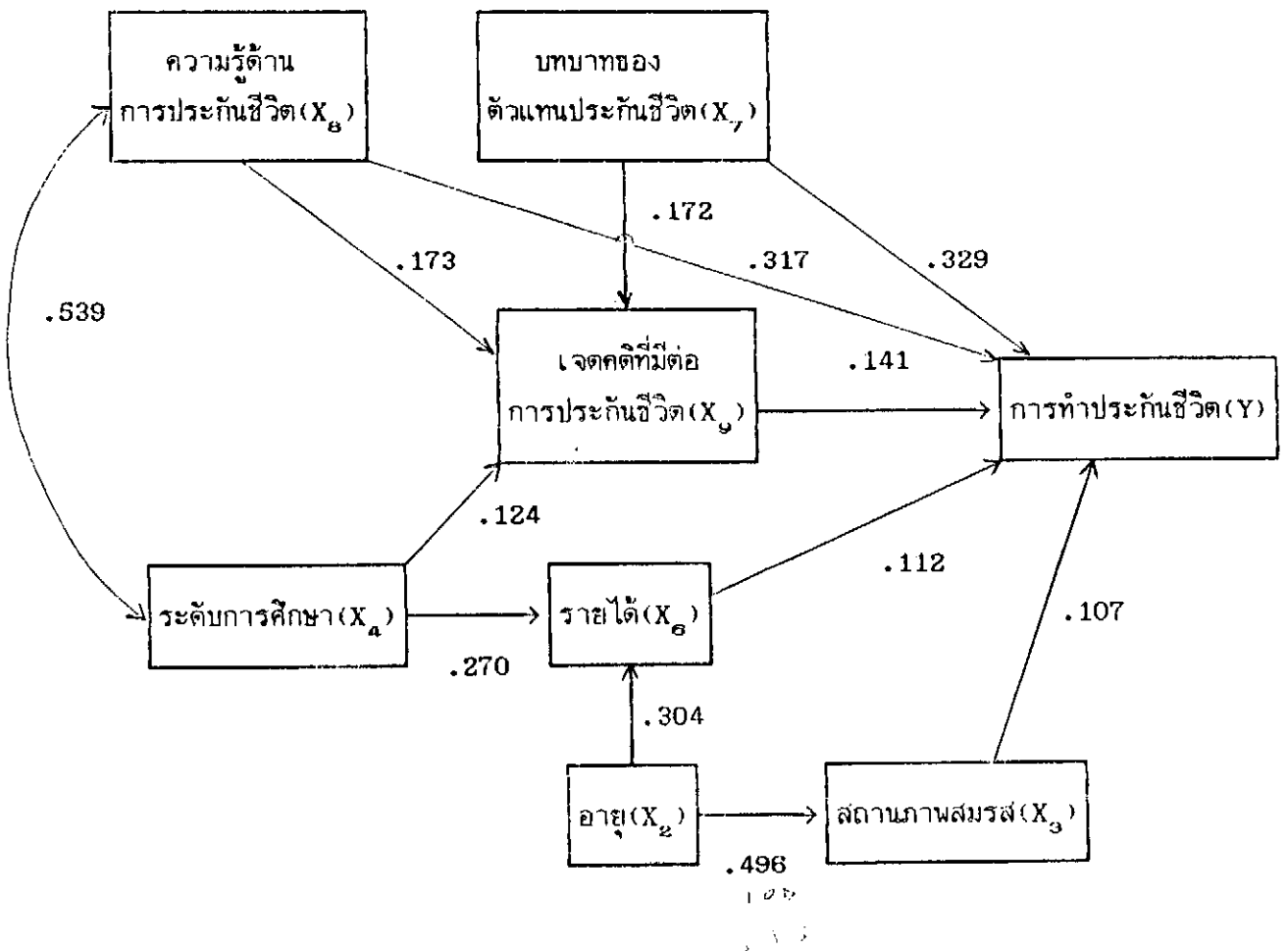
3. คำสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์สาเหตุ (Path Analysis) ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ทาสีสาเหตุ (Path Analysis) เป็นค่าสถิติแสดงถึงปัจจัยบางประการ ที่มีผลต่อการทำประกันของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรที่ได้ผ่านการศึกษา ค่าความสัมพันธ์และทดสอบนัยสำคัญมาแล้ว ซึ่งตัวแปรที่นำมาศึกษาในขั้นนี้ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ของปัจจัยบางประการที่มีต่อการทำประกันชีวิต ของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม				รวมอิทธิพล
		ผ่าน $X_3$	ผ่าน $X_4$	ผ่าน $X_6$	ผ่าน $X_8$	
อายุ ( $X_2$ )	-	.135	.127	-	-	.262
สถานภาพสมรส ( $X_3$ )	.107	-	-	-	-	.107
ระดับการศึกษา ( $X_4$ )	-	-	.027	-	.081	.108
รายได้ ( $X_6$ )	.112	-	-	-	-	.112
บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ( $X_7$ )	.329	-	-	-	.028	.357
ความรู้ด้านการประกันชีวิต ( $X_8$ )	.317	-	-	-	.110	.427
เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ( $X_9$ )	.141	-	-	-	-	.141

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์ทาสีสาเหตุ จะเห็นได้ว่าการทำประกันชีวิตของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากสถานภาพสมรส รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ส่วนบทบาทของตัวแทนประกันชีวิตและความรู้ด้านการประกันชีวิตนั้น นอกจากมีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนแล้ว ยังมีอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านมาทางเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ส่วนอายุ ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการประกันชีวิต โดยผ่านมาทาง สถานภาพสมรส และรายได้ ส่วนระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิต โดยผ่านมาทางรายได้ และเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตของประชาชน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบ 3 แผนภาพแสดงรูปแบบการวิเคราะห์ทาสาคเหตุ

จากค่าสัมประสิทธิ์ของการวิเคราะห์ทาสาคเหตุ จะเห็นได้ว่าความรู้ด้านการประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต รวมทั้งมีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตทางอ้อม โดยผ่านมาทางเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต

ระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการทำประกันชีวิต แต่ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตทางอ้อม ผ่านมาทางความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และรายได้ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต รายได้ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต อายุ ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต แต่อายุของประชาชน มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตทางอ้อม โดยผ่านมาทางรายได้ และสถานภาพสมรส

บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต และมีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิต ผ่านมาทางเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต ของประชาชนเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการทำประกันชีวิตของประชาชน

เขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน

เขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ทำประกันชีวิต ซึ่งทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทประกันชีวิตไทยแห่งใดแห่งหนึ่งในจำนวน 10 บริษัท ประจำปี 2535 ที่อยู่ในการควบคุมของกรมการประกันภัยจำนวน 1,247 คน ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้บริษัทประกันชีวิตเป็นชั้น (Strata) และมีผู้ทำประกันชีวิตเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,247 คน แล้วปรากฏว่าได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย จำนวน 653 คน เพศหญิง จำนวน 594 คน กลุ่มตัวอย่างมีอายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 209 คน อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 414 คน อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 391 คน อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 174 คน และอายุ มากกว่า 55 ปี จำนวน 59 คน กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด จำนวน 520 คน สมรสแล้วแต่ยังไม่มียุติกร จำนวน 121 คน สมรสแล้วและมีบุตร จำนวน 606 คน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 582 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี 488 คน และสูงกว่าปริญญาตรี 177 คน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพชั้นที่ 1 จำนวน 567 คน อาชีพชั้นที่ 2 จำนวน 442 คน และอาชีพชั้นที่ 3 จำนวน 238 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำ 567 คน รายได้ปานกลาง 376 คน และรายได้สูง จำนวน 304 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาว่า จะมีผลต่อการทำประกันชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิตที่ผู้เข้าร่วมขบวนการประกันชีวิตได้เป็นผู้กำหนดขึ้น

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เป็นข้อคำถามเชิงสถานการณ์ และความเป็นจริงที่ผู้เอาประกันชีวิตตัดสินใจดำเนินการจัดการกับกรรมธรรม์ของตนเอง จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ อยู่ระหว่าง .50 ถึง 1.00 เมื่อใช้เทคนิค 25 % ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอยู่ระหว่าง 2.94 ถึง 6.12 และมีค่าความเชื่อมั่น จากสูตรแอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .648

3. ข้อมูลความรู้ด้านการประกันชีวิต ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิตของ ดำรัสสิริ อุทยานนท์ (2526 : แบบเรียน) และแบบทดสอบของกรมประกันภัยที่ใช้สอบกับตัวแทนประกันชีวิต มาปรับปรุงเป็นข้อคำถามแบบถูกผิด จำนวน 15 ข้อ มีค่าความยากตั้งแต่ .51 ถึง .87 เมื่อใช้เทคนิค 27% จากตารางจุด เต ฟาน หาค่าอำนาจจำแนกซึ่งมีค่าตั้งแต่ .23 ถึง .68 และหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสอบซ้ำ (Test-retest) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .52

4. ข้อมูลเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ผู้วิจัยได้ศึกษาโครงสร้างของเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และได้สร้างข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ใช้เทคนิค 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อได้ระหว่าง 2.90 ถึง 8.62 มีค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่า IOC ปรากฏว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.50 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยใช้สูตร แอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.866

## การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อกับบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัท โดยชี้แจงกับกรรมการบริหาร ให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำแบบสอบถาม ไปให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำประกันชีวิตไว้กับแต่ละบริษัทเป็นผู้ตอบ

2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละครั้ง และดำเนินการทดลองครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 แล้วจึงนำผลมาวิเคราะห์คุณภาพเบื้องต้นตามขั้นตอน เมื่อได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพและคัดเลือกไว้แล้ว จึงนำแบบสอบถามนั้นไปเก็บข้อมูลต่อไป
3. เนื่องจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จึงเขียนคำชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบพอสังเขป และกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ไว้ให้กลุ่มตัวอย่างเห็นได้อย่างเด่นชัด
4. มีบริษัทประกันชีวิตจำนวน 6 แห่ง ที่ไม่สามารถให้รายชื่อผู้เอาประกันให้กับผู้วิจัยได้ เนื่องจากเป็นความลับของบริษัท แต่ทั้ง 6 บริษัท ได้ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยให้ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามพร้อมติดแสตมป์ให้เรียบร้อย และส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทก่อน ซึ่งบริษัทเป็นผู้จัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้เอาประกันโดยตรง (ทางไปรษณีย์) ส่วนบริษัทประกันชีวิตจำนวน 4 แห่ง ที่สามารถส่งรายชื่อผู้เอาประกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กับผู้วิจัยได้นั้น ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้เอาประกันโดยทางไปรษณีย์ด้วยตนเอง และในกรณีที่บริษัทประกันชีวิต 6 บริษัท ที่ไม่สามารถให้รายชื่อผู้เอาประกันได้นั้น ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือและชี้แจงให้บริษัทกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เป็นจำนวนเท่า ๆ กัน
5. ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ภายในระยะเวลา 6 สัปดาห์ และนำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานต่อไป

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (ปัจจัยบางประการ) กับตัวแปรอิสระ และตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (การทำประกันชีวิต) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม
2. คำนวณน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ จากการค้นหาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC+
4. วิเคราะห์สาเหตุ (Path Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรตามนั้น เป็นผลที่เกิดจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในปริมาณและลักษณะใด

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยบางประการ มีความสัมพันธ์กันตั้งแต่  $-.029$  ถึง  $.539$  โดยที่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  คือ เพศกับระดับการศึกษา เพศกับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต อายุกับสถานภาพสมรส อายุกับรายได้ สถานภาพสมรสกับอาชีพ สถานภาพกับรายได้ ระดับการศึกษากับรายได้ ระดับการศึกษากับความรู้ด้านการประกันชีวิต อาชีพกับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต รายได้กับความรู้ด้านการประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตกับความรู้ด้านการประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิตกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต โดยที่ความรู้ด้านการประกันชีวิตกับระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กันสูงเป็นอันดับที่หนึ่ง มีค่าเท่ากับ  $.539$  ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  คือ เพศกับอาชีพ ระดับการศึกษากับอาชีพ อาชีพกับรายได้ และรายได้กับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  คือ เพศกับอายุ อายุกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต สถานภาพสมรสกับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ระดับการศึกษากับเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  คือ อาชีพกับความรู้ด้านการประกันชีวิต/ นอกนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ | เมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวแปรกับการทำประกันชีวิตของประชาชน มีความสัมพันธ์กันทางบวก มีค่าตั้งแต่  $.008$  ถึง  $.346$  ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  คือ สถานภาพสมรสกับการทำประกันชีวิต ระดับการศึกษากับการทำประกันชีวิต รายได้กับการทำประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตกับการทำประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิตกับการทำประกันชีวิต และเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิตกับการทำประกันชีวิต ส่วนอายุกับการทำประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ และอาชีพ

2. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยทั้ง 9 ตัวแปร กับการทำประกันชีวิตของประชาชน มีค่าเท่ากับ  $.4632$  ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  และมีความแปรปรวนของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ  $.21452$  แสดงว่า ปัจจัยทั้ง 9 ตัวแปรวัดร่วมกับการทำประกันชีวิตของประชาชน เท่ากับ  $21.452$  เปอร์เซ็นต์

3. นำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  คือ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และรายได้ ส่วนเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  สำหรับปัจจัยที่นำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

4. จากการวิเคราะห์สาเหตุ ปรากฏว่า การทำประกันชีวิตของประชาชน ได้รับอิทธิพลที่เป็นสาเหตุโดยตรงจาก บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส โดยปัจจัยที่เป็นสาเหตุโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตที่มีค่าสูงเป็นอันดับที่หนึ่งคือ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตมีค่าเท่ากับ .329 รองลงมาได้แก่ ความรู้ด้านการประกันชีวิต มีค่าเท่ากับ .317 เจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต มีค่าเท่ากับ .141 รายได้ มีค่าเท่ากับ .112 และสถานภาพสมรส มีค่าเท่ากับ .107 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เป็นสาเหตุโดยทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน คือ อายุ ระดับการศึกษา บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต และความรู้ด้านการประกันชีวิต โดยปัจจัยด้านอายุมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านมาทางสถานภาพสมรสและรายได้ มีค่าเท่ากับ .135 และ .127 ตามลำดับ ระดับการศึกษามีอิทธิพลทางอ้อมผ่านมาทางรายได้ ความรู้ด้านการประกันชีวิต และเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต มีค่าเท่ากับ .027 .539 และ .081 ตามลำดับ และบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต กับความรู้ด้านการประกันชีวิตมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านมาทางเจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต โดยมีค่าเท่ากับ .028 และ .110 ตามลำดับ

#### อภิปรายผล

1. ปัจจัยทั้ง 9 ประการ มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิตของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 แสดงว่า ปัจจัยทั้ง 9 ประการที่นำมาศึกษานี้เป็นตัวแทนที่มีลักษณะวัดรวมกับการทำประกันชีวิตของประชาชน และสอดคล้องกับที่ จลีพร โกลากุล และกรรณิกา บันสิทธิ์ (2526 : 17-19) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า การทำประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับอัตราเงินเดือน และราชนินทร์ ธินทยารังสรรค์ และคณะ (2535 : 140-142) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา รายได้ และทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริษัทประกันชีวิตในด้านล่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต

2. มีน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยอย่างน้อย 1 ประการส่งผลต่อการทำประกันชีวิต โดยการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และรายได้ มีน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต และสถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า จากการศึกษานี้ปัจจัย 9 ประการ ที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน ปรากฏว่ามีปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ สถานภาพสมรส รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต ที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 ประการดังกล่าว มีส่วนช่วยให้ประชาชนตัดสินใจทำประกันชีวิต

3. จากการวิเคราะห์สาเหตุ พบว่า ความรู้ด้านการประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต รายได้ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่า ความรู้ด้านการประกันชีวิต บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิต ของประชาชน ส่วนระดับการศึกษา และอายุ มีอิทธิพลโดยทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่กล่าวไว้ในตอนท้ายว่า เพศ ระดับการศึกษา และอายุ มีอิทธิพลโดยทางอ้อมต่อการประกันชีวิตของประชาชน จะเห็นได้ว่า อาชีพ และเพศ เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลโดยตรงและทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิตซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่าธุรกิจประกันชีวิตในปัจจุบัน ได้กระจายไปยังประชาชนทุกสาขาอาชีพแม้อาชีพที่เสี่ยงอันตรายบริษัทก็ยังมีพิจารณารับประกัน และจากรายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิตที่รวบรวมโดยกองการประกันชีวิต กรมการประกันภัย ใน พ.ศ. 2510 ถึง พ.ศ. 2518 นั้นมีจำนวนเพศชายซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากเพศชายเป็นหัวหน้าครอบครัว จึงต้องการสร้างหลักประกันและความอบอุ่นใจให้กับบุตรและภรรยาในยามที่ตนเสียชีวิต แต่การประกันชีวิตในปัจจุบัน มิได้มุ่งเน้นแต่การขายกรมธรรม์เพื่อมารับเบี้ยประกันภัยยามที่เสียชีวิตเท่านั้น แต่มีการนำรูปแบบการออมทรัพย์มาใช้ด้วย จึงทำให้กระจายไปยังเพศชายและหญิงเท่าเทียมกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ประชาชนมีความสนใจและเห็นประโยชน์ของการทำประกันชีวิตมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อวงการประกันชีวิต และต่อความมั่นคงในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการทำประกันชีวิตของประชาชน เป็นส่วนหนึ่งของการระดมเงินออมเพื่อนำมาใช้ในการลงทุนต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาประเทศ

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความรู้ด้านการประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต และมีผลโดยตรงต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัท ควรเผยแพร่ความรู้ด้านประกันชีวิตให้แก่ประชาชนโดยตรง โดยใช้สื่อการประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนอย่างทั่วถึง มิใช่มุ่งเฉพาะการโฆษณาชวนเชื่อเท่านั้น ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในเรื่องการประกันชีวิตอย่างเพียงพอและเห็นประโยชน์ที่แท้จริงของการประกันชีวิต เพื่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตต่อไป

3. แบบสอบถามบางฉบับ ได้มีข้อเสนอแนะและข้อเรียกร้องจากผู้เอาประกันชีวิต (ดังแสดงในภาคผนวก) ซึ่งขณะนี้เป็นผู้ที่ถือกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต ควรให้ความสำคัญของความคิดเห็นต่าง ๆ และนำมาพิจารณาหาทางแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีเจตคติที่ดีต่อการประกันชีวิต รวมทั้งผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วจะรักษากรมธรรม์ของตนเองที่มีอยู่ให้มีผลบังคับตลอดไป

4. การทำการวิจัยในทำนองเดียวกันนี้ ควรจะศึกษาโดยทั่วไปตามภาคต่าง ๆ มิใช่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น เพื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิตได้อย่างทั่วถึง เพราะปัจจุบันนี้ธุรกิจการประกันชีวิตเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในสังคมทุกระดับ

5. ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิตด้วยว่า มีเหตุผลประการใดที่ทำให้ไม่สนใจการประกันชีวิต หรือไม่ทำประกันชีวิตให้กับตนเองและครอบครัว เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต มีความเข้าใจในหลักการประกันชีวิตได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งตัดสินใจทำประกันชีวิตให้กับตนเองในอนาคต

מדריך למורה

## บรรณานุกรม

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5. 2525-2529. กรุงเทพฯ : ยูไนเต็ดโปรดักชั่น , ม.ป.ป.

จลิพร โกลากุล และกรรณิกา บันสิทธิ์. รายงานการวิจัย เรื่อง "การสำรวจทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการออมทรัพย์" คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

เชิดศักดิ์ ไชวาสินธุ์. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.

ไชยยศ เนมะรัชตะ. 108 ปัญหาประกันภัย. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2534.

ชูเกียรติ ประมูลผล. การประกันชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : 2537.

ชูเกียรติ ประมูลผล. คำบรรยายหลักการประกันชีวิต เล่ม 2. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ม.ป.พ.

ดวงเดือน พันธุ์นาวิน. หลักและวิธีการวิจัยในจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : องค์การค้ำของคุรุสภา, 2519.

นาถยา โล่ธวาชัย, และคนอื่น ๆ. รายงานการวิจัย เรื่อง "ทัศนคติของผู้เอาประกันภัยและผู้ประกอบการที่มีต่ออัตราเบี้ยประกันและแบบประกันภัย" กองการประกันชีวิต กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ, 2533.

บรรเลง ทับเที่ยง. หลักการประกันชีวิต . กรุงเทพฯ : 2527.

บังอร ภาวภิรมย์ขวัญ. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การถดถอย และความแปรปรวน. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2526.

ประกันชีวิตไทย, สมาคม. คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดิวงสาร , 2523.

พิสิษฐ์ ศุขะวณิช "ประวัติศาสตร์ประกันชีวิตในประเทศไทย", วารสารสำนักงานประกันภัย. ปีที่ 2 : 3 กรกฎาคม - กันยายน 2520. หน้า 34-35.

มารุต วัชรพิสุทธิ์. ใครว่าประกันชีวิตขายยาก. กรุงเทพฯ : 2534.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย อังกฤษ - ไทย. กรุงเทพฯ : เพื่อนพิมพ์, 2534.

ราเชนทร์ ชินทยาวิงสรรค และบันลือศักดิ์ ปุสสะรังษี. รายงานการวิจัย เรื่อง "เบี้ยประกันชีวิตกับการพัฒนาประเทศ" กองการประกันชีวิต กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ, 2535.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. สถิติวิทยาทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2522.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. บริษัทศึกษาพร จำกัด, 2531.

ศูนย์วิจัยและบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
รายงานการวิจัย เรื่อง "ทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจบนเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงที่มีต่อการประกันสุขภาพ" กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์  
กรุงเทพฯ , 2535.

ลัมฤทธิ รัตนดารา. คุณแจเปิดหัวใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ชมรมนักกฎหมายชาวบ้านแห่งประเทศไทย, 2524.

ลัมฤทธิ รัตนดารา. รายงานวิจัย เรื่อง "กฎหมายกับการประกันชีวิตในประเทศไทย" . กรุงเทพฯ : บารมีการพิมพ์, 2530.

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. การสร้างมาตรวัดในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2534.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และลัดดาวัลย์ รอดมณี. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Multivariate Analysis Techniques for Social Science Research). พิมพ์ครั้งที่ 3. หจก.การพิมพ์, 2528.
- สุธรรม พงศ์สำราญ, และคนอื่น ๆ. หลักการประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- สุริยะ เบญจวงศ์กุลชัย. วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัญหาทางการตลาดของการประกันชีวิตประเภทสามัญในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนทุกวิชา การประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต. สาขาวิทยาการจัดการ หน้าที่ 1-6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- สำเริง บุญเรืองรัตน์. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ. บริษัท ศึกษาพร จำกัด, 2526.
- อำนวยการ สุกเวชัย. คู่มือสอบตัวแทนประกันชีวิต สวัสดิการกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์, 2535.
- . "Path coefficients versus Regression Coefficients," The American Journal of Sociology. Vol.72 , No.6, pp.675-675, 1967.
- Boyle, Richard P. "Path Analysis and Ordinal Data" American Journal of Sociology. 75 (January) 1970.
- . "Path Analysis : Sociological Examples." The American Journal of Sociology. Vol.72, No.1, pp. 1-16, July 1966.

- Ferguson , George A. Statistical Analysis in Psychology and Education.  
New York : McGraw-Hill Inc., 1971.495p.
- Frank Bettger How I raised myself from failur to success in Selling.  
แปลโดย จุฑามาศ. กรุงเทพฯ : 2535.
- Heise , D.R. "Problems in Path Analysis and Causal Inference in Edgar  
Borgatta (ed.)", Sociological Methodology. San Francisco : Jossey -  
Bass, 1969.
- Moran, P.A.P. "Path Coefficients Reconsidered", Australian Journal of  
Statistics. III, 1961.
- Niles, Henry E. "Correlation , Causation and Wright 's Theory of "Path  
Coefficients.", Genetics. Vol.7, 1972.
- "Recent Development of Life Insurance in Thailand and Antilipated Future  
Development", 50 ปี กับ ประภา ตันทีไพโรจน์. ม.ป.พ., ม.ป.ป.
- Wert, James E, Charles O. Neidt and Aharmann. J. Stanley. Statistical  
Method in Education and Psychological Research. New York, Appleton  
Century-Crofts, Inc., 1954. 435 p.
- Wright,S.: "Correlation and Causation", Journal of Agricultural Research,  
20 : 1921.
- . : "Theory of Path Coefficients : A Reply to Niles ' Criticism "  
Geneties ,8 : 1923.

תוכן

## แบบสอบถาม เกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย หัวข้อเรื่อง "การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยนางสาวอำพันท์ เอ็มอัม นิสิตปริญญาโท สาขาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยได้รับการสนับสนุนจาก สมาคมประกันชีวิตไทย

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะเก็บเป็นความลับ ท่านไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถามชุดนี้ ขอความกรุณาตอบคำถามตามข้อมูลที่แท้จริงของท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

### ตอนที่ 1

#### ข้อมูล เกี่ยวกับสถานภาพปัจจุบันของผู้ตอบ

### คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ซึ่งตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่จัดไว้ให้

1. เพศ  ชาย  หญิง
  
2. อายุ  น้อยกว่า 26 ปี  
 26 - 35 ปี  
 36 - 45 ปี  
 46 - 55 ปี  
 มากกว่า 55 ปี
  
3. สถานภาพสมรส  
 โสด  
 สมรสแล้ว แต่ไม่มีบุตร  
 สมรสแล้ว มีบุตร.....คน  
 หม้าย ไม่มีบุตร  
 หม้าย มีบุตร.....คน  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
  
4. การศึกษาสูงสุด  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ  รับราชการ  
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานสังกัดหน่วยงานเอกชน  
 ค้าขาย หรือเจ้าของกิจการ  
 รับจ้าง (โปรดระบุ).....  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

#### สถานที่ทำงาน

- ภายในสำนักงาน  
 ภายนอกสำนักงาน

หน้าที่และลักษณะงานที่ทำ.....

#### 6. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 6,000 บาท  
 6,001 - 9,000 บาท  
 9,001 - 12,000 บาท  
 12,001 - 15,000 บาท  
 15,001 - 18,000 บาท  
 สูงกว่า 18,000 บาท

#### ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนที่ขายกรมธรรม์ให้กับท่าน

- โดยปกติแล้ว ท่านมีความใกล้ชิดกับตัวแทนมากน้อยเพียงใด  
 พบปะกันอย่างสม่ำเสมอ และติดต่อได้ง่าย  
 พบปะกัน นาน ๆ ครั้ง และติดต่อยาก
- ตัวแทน ได้อธิบายรายละเอียดในการทำประกันชีวิตให้ท่านเข้าใจเพียงใด  
 มาก  ปานกลาง  น้อย
- ตัวแทน ขายกรมธรรม์ให้กับท่านวิธีใด  
 ขอร้องให้ท่านช่วยซื้อกรมธรรม์ ท่านจึงช่วยซื้อ เพื่อให้ตัวแทนมีรายได้  
 โน้มน้าวให้เห็นผลดีของการประกันชีวิต ท่านจึงเห็นด้วยและซื้อกรมธรรม์  
 ท่านศึกษาถึงประโยชน์ของการประกันชีวิต และตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ด้วยตัวเอง
- ตัวแทน เอาใจใส่ในการให้บริการกับท่านอยู่ในระดับใด  
 น่าพอใจ  
 ควรปรับปรุง

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริง โดยขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องสี่เหลี่ยม เพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดตรงกับการทำประกันชีวิตของท่านมากที่สุด
  - ทำประกันชีวิตเพราะมั่นใจว่าตนเองและครอบครัวจะได้รับความคุ้มครอง
  - ทำประกันชีวิตเพราะตัวแทนแนะนำว่ามีประโยชน์
  - ทำประกันชีวิตเพราะเกรงใจผู้ที่แนะนำให้ทำประกัน
2. ท่านคิดอย่างไร ต่อการชำระเบี้ยประกันของท่านในอนาคต
  - จะชำระเบี้ยอย่างสม่ำเสมอ ถ้าตัวแทนหรือบริษัทยังให้บริการที่ดีกับท่าน
  - อาจจะหยุดชำระเบี้ย ถ้าเห็นว่าเป็นการสูญเปล่า
  - จะชำระเบี้ยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้กรมธรรม์มีผลบังคับ
3. ถ้าหากตัวแทนที่เป็นผู้ขายกรมธรรม์ให้กับท่าน เลิกอาชีพการเป็นตัวแทนไปแล้ว ท่านจะทำอย่างไรกับกรมธรรม์ที่ท่านมีอยู่
  - ปรึกษากับบริษัทที่รับประกันก่อน เพราะยังไม่แน่ใจ
  - หยุดการชำระเบี้ยประกัน
  - ชำระเบี้ยประกันโดยตรงกับบริษัทต่อไป
4. หากตัวแทนที่เป็นผู้ขายกรมธรรม์ให้กับท่าน ย้ายไปเป็นตัวแทนของบริษัทอื่น แล้วมาชักชวนให้ท่านซื้อกรมธรรม์กับบริษัทใหม่ที่ตนย้ายไปสังกัดนั้น ท่านจะตัดสินใจอย่างไร
  - รักษากรมธรรม์ที่มีอยู่ และซื้อกรมธรรม์อีกฉบับหนึ่งถ้ามีกำลังเงินพอที่จะจ่ายเบี้ยประกัน
  - รักษากรมธรรม์ที่มีอยู่ และคิดว่ามีกรมธรรม์ฉบับเดียวก็เพียงพอแล้ว
  - ซื้อกรมธรรม์กับบริษัทใหม่ที่ตัวแทนแนะนำ และเลิกส่งเบี้ยให้กับบริษัทเดิม
5. ถ้าท่านประสบปัญหาด้านการเงินทำให้ขาดการส่งเบี้ยประกัน ซึ่งมีผลทำให้กรมธรรม์ขาดอายุ ต่อมาท่านมีฐานะการเงินดีขึ้น ท่านจะทำประกันชีวิตอีก โดยวิธีใด
  - ต่ออายุกรมธรรม์ฉบับเดิมให้มีผลบังคับใหม่
  - ต่ออายุกรมธรรม์ฉบับเดิมและซื้อกรมธรรม์เพิ่มอีก 1 ฉบับ
  - ซื้อกรมธรรม์ใหม่ และปล่อยให้กรมธรรม์ฉบับเดิมขาดผลบังคับไป
6. หากท่านมีกำลังเงินพอที่จะซื้อกรมธรรม์ใหม่อีก 1 ฉบับ ท่านจะพิจารณาจากอะไรเป็นสำคัญ ในการเลือกซื้อกรมธรรม์
  - พิจารณาจากความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัท
  - พิจารณาจากความใกล้ชิดและความไว้วางใจในตัวแทนประกันชีวิต
  - พิจารณาด้านความคุ้มครองและผลประโยชน์ที่จะได้รับตามเงื่อนไขของกรมธรรม์

## ตอนที่ 3

### ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วใส่เครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่า ถูก หรือใส่เครื่องหมาย x หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่า ผิด

- .....1. การประกันชีวิต คือการชดใช้ความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นได้
- .....2. บุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้วจะต้องทำประกันชีวิต เพราะกฎหมายบังคับ
- .....3. ผู้ที่ทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทหนึ่งแล้ว จะทำประกันชีวิตเพิ่มกับบริษัทอื่นอีกไม่ได้
- .....4. ถ้าท่านทำประกันชีวิตไว้ในขณะที่ท่านอยู่กรุงเทพฯ ต่อมาท่านย้ายภูมิลำเนาไปอยู่จังหวัดอื่น ท่านจะต้องทำเรื่องย้ายกรมธรรม์ของท่านไปสังกัดในเขตภูมิลำเนาใหม่ที่ท่านย้ายไปด้วย จึงจะทำให้กรมธรรม์มีผลบังคับใช้ต่อไป
- .....5. การประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สามัญ อุตสาหกรรม และกลุ่ม
- .....6. แต่ละคน มีสิทธิทำประกันชีวิตโดยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้ไม่เกิน 2 กรมธรรม์
- .....7. แม้ว่าสัญญาประกันชีวิตจะมีผลสมบูรณ์แล้ว ท่านสามารถเป็นฝ่ายบอกเลิกสัญญาได้เสมอ
- .....8. เมื่อถึงกำหนดชำระ เบี้ยประกันชีวิตแล้ว หากท่านยังไม่ชำระ เบี้ยประกันดังกล่าว กรมธรรม์ของท่านจะขาดผลบังคับทันที
- .....9. เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดสัญญา บริษัทจะจ่ายเงินทั้งหมดให้กับผู้เอาประกัน โดยที่ผู้รับประโยชน์ จะได้รับเงินครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินเอาประกันภัย
- .....10. ถ้าผู้เอาประกันเสียชีวิตโดยไม่ระบุผู้รับประโยชน์ไว้ เจ้าหนี้ของผู้เอาประกันชีวิตมีสิทธิเรียกร้องเงินที่ผู้เอาประกันเป็นหนี้ตนอยู่ จากจำนวนเงินเอาประกันภัยนั้น
- .....11. ผู้รับประโยชน์ในกรมธรรม์ของท่าน ไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับท่าน
- .....12. ในกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น จะระบุชื่อผู้รับประโยชน์หรือไม่ก็ได้
- .....13. เมื่อบริษัทประกันชีวิตตกลงรับประกันชีวิตแล้ว บริษัทจะบอกเลิกการรับประกันชีวิตเมื่อใดก็ได้
- .....14. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีใบอนุญาต สามารถรับเบี้ยประกันในนามบริษัทได้
- .....15. ตัวแทนประกันชีวิตคนหนึ่ง สามารถชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตได้กับหลายบริษัท

## ตอนที่ 4

### ทัศนคติที่มีต่อการประกันชีวิต

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ก่อน และใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ควรสนับสนุนให้ทุกคนทำประกันชีวิต.....				
2. การประกันชีวิตช่วยให้สมาชิกในครอบครัวมีความอบอุ่นใจ.....				
3. เศรษฐกิจของชาติจะมั่นคง ถ้าทุกคนทำประกันชีวิต.....				
4. การประกันชีวิต เป็นปัจจัยที่ให้ประโยชน์กับประชาชน.....				
5. การประกันชีวิต <u>ไม่มีความจำเป็น</u> ต่อการดำรงชีพ.....				
6. บริษัทประกันชีวิตได้ระบุให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้เอาประกัน อย่างเต็มที่.....				
7. ผู้เอาประกันชีวิต ได้รับความเป็นธรรมจากบริษัทประกันเสมอ.....				
8. บริษัทประกันชีวิตทำการโฆษณาเกินความจริง.....				
9. บริษัทประกันชีวิตส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ ในประโยชน์ของการประกันชีวิตอย่างเพียงพอ.....				
10. กฎหมายประกันชีวิต ในปัจจุบันควบคุมบริษัทประกันฯ ให้ดำเนินการ อย่างมีประสิทธิภาพ.....				
11. บริษัทประกันชีวิต มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างดี.....				
12. สัญญาประกันชีวิต เป็นสัญญาที่มีความน่าเชื่อถือ.....				
13. ในกรมธรรม์ประกันชีวิต ใช้ภาษาที่ซับซ้อนเข้าใจยาก.....				
14. เบี้ยประกันชีวิตคือหลักประกันสำคัญที่คุ้มครองรายได้ให้ครอบครัว				
15. บริษัทประกันชีวิตกำหนดระยะเวลาการประกันได้เหมาะสม.....				
16. การทำประกันชีวิตนั้น เปรียบเสมือนมีกองมรดก.....				
17. การประกันชีวิต ให้ประโยชน์ไม่คุ้มกับเบี้ยประกันที่ต้องจ่าย.....				
18. ตัวแทนประกันชีวิตเป็นเพื่อนที่ดีของประชาชน.....				
19. ตัวแทนประกันชีวิตทำงานด้วยความเสียสละ.....				
20. ตัวแทนประกันชีวิต เป็นบุคคลที่ไม่น่าสันทนาด้วย.....				

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านมีต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต

.....

.....

.....

## ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่รวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

จากการรวบรวมความคิดเห็นที่ผู้เอาประกันได้เสนอแนะไว้ท้ายแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมา  
จำแนกได้เป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความคิดเห็นด้านต่าง ๆ	ร้อยละ
1. ความเอาใจใส่ของตัวแทนประกันชีวิตในด้านการให้คำแนะนำ เมื่อประสบปัญหาต่าง ๆ การเก็บเบี้ยประกัน รวมทั้งความซื่อสัตย์ของตัวแทน และความคิดเห็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต	63.27
2. ความคิดเห็นที่มีว่า บริษัทประกันมีการทำงานที่ไม่น่าเชื่อถือ มักจะเอาเปรียบและบ้ายเบี่ยงเงื่อนไขของกรมธรรม์	12.25
3. ความเห็นที่ว่า บริษัทควรเผยแพร่ความรู้ด้านการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้เอาประกันมีความรู้ดีขึ้น	11.24
4. ความเห็นที่ว่า บริษัทให้การบริการล่าช้า เรื่องการจ่ายสินไหม	7.14
5. ความคิดเห็นที่มีต่อภาษาที่ใช้ในกรมธรรม์ ว่าเป็นภาษาที่ซับซ้อนเข้าใจยาก และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรูปแบบกรมธรรม์	6.12
รวม	100.00

เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่และได้รับทราบความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้เอาประกันที่มีต่อการทำประกันชีวิตที่ได้ประสบปัญหาอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงรวบรวมความคิดเห็นของผู้เอาประกันที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ไว้อย่างครบถ้วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ถ้าบริษัทให้ผลประโยชน์ในด้านความคุ้มครองที่ดี และตัวแทนให้บริการเป็นที่น่าพอใจ ก็จะส่งเบี้ยประกันตลอดไป
- คนไทยส่วนใหญ่ยังเห็นความสำคัญของด้านความใกล้ชิดและความไว้วางใจในตัวตนมากกว่าพิจารณาด้านความคุ้มครองตามเงื่อนไขตามกรมธรรม์ ซึ่งบริษัทควรแก้ไขเรื่องพฤติกรรมและการให้บริการของตัวแทนให้มากขึ้น

- ในแง่ของกฎหมายแล้ว ประชาชนส่วนมากจะเสียเปรียบบริษัทประกันชีวิต และไม่ได้รับความยุติธรรม บริษัทประกันชีวิตมีสัญญาที่เอาเปรียบผู้ทำประกัน
- ปัจจุบันนี้ กฎหมายที่ควบคุมการทำงานของบริษัทประกันชีวิต ไม่มีประสิทธิภาพ บริษัทประกันจ่ายเงินให้ผู้เอาประกันล่าช้า และตัวแทนก็ทำงานโดยเห็นแต่ผลประโยชน์ของตัวเอง
- ตัวแทนส่วนใหญ่เข้ามาอยู่ในสายอาชีพนี้เพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อหวังค่าตอบแทนที่สูง ๆ ไม่ได้เข้ามาประกอบอาชีพนี้ด้วยความรักในอาชีพ ทำให้ต้องเลิกอาชีพนี้ไปในภายหลัง ผลสุดท้ายก็มักขาดการติดต่อกับลูกค้า ซึ่งก็จะโยนให้หัวหน้าสายรับไปดูแลต่อ แต่ก็ไม่ได้เอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร เพราะหัวหน้าสายก็มีลูกค้ามากมายอยู่แล้ว จึงทำให้ลูกค้าถูกทอดทิ้งไป บริษัทควรจะแก้ไขข้อบกพร่องส่วนนี้
- บริษัทประกันชีวิตควรทำใบรายการลดภาษีให้ด้วยทุกปีที่มีการเสียภาษี โดยไม่ต้องให้ลูกค้าทวง ซึ่งควรสำรวจและทำส่งให้ลูกค้า และควรชี้แจงเรื่องราวเกี่ยวกับประกันชีวิตให้ทราบเป็นระยะ ๆ
- ควรปรับปรุงให้ตัวแทนพบลูกค้าบ้าง ไม่ใช่พบแค่เวลาเก็บเงิน ลูกค้าจะปรึกษาเวลาเข้าโรงพยาบาลควรทำอย่างไร จะให้ความคุ้มครองอย่างไร ตัวแทนต้องช่วยเหลือด้วยนั้นสอบถามถึงปัญหาต่าง ๆ บ้าง และอย่าละเลยลูกค้า ควรบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- บริษัทควรให้ความสำคัญคุ้มครองและผลประโยชน์แก่ผู้เอาประกันมากกว่านี้
- ตัวแทนไม่ค่อยเปิดเผยผลประโยชน์ที่ได้อย่างชัดเจน ตัวแทนเองเข้าใจในเงื่อนไขกรมธรรม์อย่างไม่แจ่มแจ้ง ควรมีการชี้แจงรายละเอียดด้านการประกันชีวิต ให้ผู้เอาประกันเข้าใจในทุกประเภทของการทำประกัน ไม่ใช่อธิบายเฉพาะที่ตัวแทนได้รับผลประโยชน์สูงสุด
- บริษัทประกันมีการทำงานที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น คนตามไม่ทัน ต้องอ่านทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ให้เข้าใจก่อน เพราะอาจทำประกันซ้ำซ้อนกันโดยเปล่าประโยชน์
- มีข้อเสนอว่า ควรติดตามส่งข่าวสาร เพื่อเผยแพร่ แนะนำให้กับผู้ทำประกัน ได้รับข่าวสาร การเคลื่อนไหวของบริษัทประกันบ้าง

- บางคนที่เป็นตัวแทนก็โฆษณาประโยชน์ของการทำประกันชีวิตมากมายเกินไป แต่ความจริงแล้วผลประโยชน์จะให้กับตัวแทนมากกว่า และบริษัทบริการล่าช้ามาก ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น
- แบบต่าง ๆ ของกรมธรรม์ ควรจะให้ประโยชน์ต่อผู้เอาประกันมากกว่านี้
- บริษัทประกันชีวิต ควรจ่ายเงินตามกรมธรรม์ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว เมื่อลูกค้าประสบอุบัติเหตุ หรือถึงแก่กรรม
- ผู้บริหารระดับสูง ของหน่วยงานของรัฐบาล ไม่จริงจั่งที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ ไม่จริงจั่งต่อระเบียบ เช่นการเปิดสำนักงานของตัวแทน สร้างผลเสียต่อประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการมีอำนาจจ่ายเงิน (พรบ.ผู้ประกบภัย 2535) ส่งผลให้บริษัทประกันชีวิตบางบริษัท อาศัยช่องว่างเปิดที่ทำการสำนักงานตัวแทน
- บริษัทประกัน เวลาจะจ่ายเงินให้ลูกค้าก็มีข้อแม้ และกฎเกณฑ์ที่จะบิดพลิ้ว คือจะเอาจากลูกค้า แต่เวลาจะเสียก็โกงโดยไม่ผิดกฎหมาย
- ควรตั้งสาขาย่อยตามตลาด หรือห้างร้าน หากใครมีร้านอยู่แล้วก็ให้เปอร์เซนต์เพื่อรับประกันชีวิต และอุบัติเหตุ เป็นครั้ง ๆ ระหว่างเดินทางไปกลับ
- คนที่เข้าใจเรื่องการประกันชีวิตมีเพียง 15-20% ซึ่งถือว่าน้อยมาก ตัวแทนประกันชีวิตส่วนมากย้ายบริษัท ทำให้ผู้ทำประกันต้องเคว้งคว่างหาที่เกาะใหม่
- การประกันสังคม น่าจะเป็นนโยบายของชาติที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงกว่าการประกันชีวิต
- อยากให้ทางหน่วยงานเข้มงวดในการเก็บเบี้ยประกันกับตัวแทนให้มาก เพราะตัวแทนบางรายได้เก็บเบี้ยประกันไปแล้ว โดยไม่ยอมนำส่งให้กับบริษัท และเมื่อผู้เอาประกันทราบบทภายหลัง อาจจะทำให้ผู้เอาประกันเสียสิทธิ และบริษัทก็เสียชื่อเสียง บางครั้งตัวแทนก็ยกยอกเงินที่บริษัทจ่ายสินไหมทดแทน ควรมีการจัดการที่ดีกว่านี้
- ประชาชนควรทำประกันชีวิต เพราะประโยชน์ที่จะได้รับมากกว่าความเกรงใจตัวแทนที่มายขายประกัน เช่นทุกวันนี้ และบริษัทควรทำหน้าที่จ่ายผลประโยชน์ต่อผู้เอาประกันด้วยความรวดเร็วตามกรมธรรม์ที่ทำไว้ก็พอแล้ว

- ตัวแทนประกันชีวิตบางคนทำงานเพื่อผลประโยชน์มากเกินไป จนบางครั้งกลายเป็นเรื่องน่ารำคาญ และอยากหลีกเลี่ยง
- ผู้ประกันบางรายทำประกันโดยไม่ผ่านตัวแทน จึงไม่เข้าใจในบางสิ่งบางอย่าง ดังนั้นจึงต้องการจะมีที่ปรึกษาในการเกิดปัญหาต่าง ๆ
- ควรคัดเลือกผู้ขายประกันที่มีคุณภาพ ต้องเป็นผู้เสียสละไม่เห็นแก่ตัวเอง หรือเอาแต่รายได้อย่างเดียว ควรเห็นความสำคัญของผู้ที่ประกันด้วยจริงใจ ต้องอธิบายให้เหตุผลอย่างตรงไปตรงมา ไม่ควรพูดแต่ข้อที่มีประโยชน์ต่อคนหรือต่อบริษัท ต้องให้ความสำคัญต่อผู้ถือกรมธรรม์อย่างแท้จริง
- ควรมีการอบรมให้ลูกค้าเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาของกรมธรรม์อย่างน้อยปีละครั้ง
- ตัวแทนประกันไม่ควรยมีน้ำใจสำหรับลูกค้าเวลาเจ็บป่วยเท่าที่ควร
- บริษัทประกันชีวิตควรมีนโยบายติดต่อกับลูกค้ากับลูกค้าทุก ๆ เดือน เช่น ออกเป็นวารสารข่าวของบริษัท โดยให้ลูกค้าเป็นสมาชิก เพื่อให้ลูกค้าจะได้ทราบความเคลื่อนไหวของบริษัทฯ
- การประกันชีวิตมีข้อแม้หรือข้อยกเว้นมากเกินไป และผลตอบแทนเมื่อกรมธรรม์ครบอายุหรือมีผลน้อยมาก เมื่อเทียบกับอัตราค่าครองชีพในอนาคต และผลกำไรที่บริษัทได้รับต่อปี ถ้ามีการแก้ไขจุดนี้ การประกันชีวิตจะดีมากขึ้นและเป็นหลักประกันกับสมาชิกในครอบครัวของผู้ทำประกัน
- ในตัวแทนประกันชีวิตบางราย ยังขาดความรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับการอธิบาย ผลประโยชน์ที่ผู้ทำประกันพึงที่จะได้รับอย่างเช่น พูดกับผู้ทำประกันอย่างนี้ แต่เมื่อเราทำประกันไปแล้วและมาดูรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันหวังผลประโยชน์ที่ผู้ทำประกันจะได้รับ จะไม่ตรงกับคำที่ผู้ขายประกันบอกอย่างชัดเจนและแน่นอน ตัวแทนควรอ่านให้รู้กระจ่างก่อนจึงจะสามารถออกมาขายประกันได้อย่างมั่นใจ อีกอย่างหนึ่งผู้ทำประกันมีความเข้าใจว่าการที่ผู้ทำประกัน จะทำการประกันกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งบริษัทนั้นจะมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างดี มีความปรารถนาดีต่อผู้ที่ทำประกันอย่างจริงจัง และบริษัทประกันทุกบริษัทนั้นควร จะต้องมีการประชุมสัมมนาให้กับผู้ขายประกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถหรือประสิทธิภาพให้กับผู้ขายประกันของบริษัทนั้น ๆ

- ตัวแทนประกันชีวิตไม่ใช้จะไม่ดีไปทุกคน แต่มีบางคนจะขายเพียงอย่างเดียว หลังการขายแล้วทิ้งลูกค้า แต่ที่พบอยู่เป็นตัวแทนที่ดีมาก
- หลักการและเงื่อนไขของบริษัทดี แต่บุคคลากรที่ออกมาหาประกัน ตัวแทนของบริษัททำไม่ได้ สิทธิที่จะรับประกันจากประกันอยู่ในเงื่อนไขมากเกินไป และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มักจะปลิ้นปล้อน ถ้าไม่จำเป็นไม่อยากจะเกี่ยวข้องกับบริษัทประกัน
- อยากให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตพัฒนาแบบกรมธรรม์ที่มีประโยชน์ตอบแทนสูง แต่จ่ายเบี้ยประกันต่ำ เพื่อที่ผู้มียาได้น้อยสามารถซื้อกรมธรรม์ได้ ที่เป็นอยู่ขณะนี้ผู้มียาได้ระดับกลางเท่านั้นที่สามารถซื้อกรมธรรม์ได้ ขอแนะนำว่าไม่ต้องพยายามคิดขายกรมธรรม์ให้แก่บุคคลผู้มียาได้สูง ๆ ระดับเศรษฐีเพราะบุคคลพวกนี้หลุดพ้นจากความจำเป็นหาส่เศรษฐกิจแล้ว ขอให้พยายามคิดแบบกรมธรรม์สำหรับบุคคลผู้มียาได้ต่ำสามารถซื้อได้ก็สามารถช่วยบรรเทาความทุกข์ทรมานให้กับสังคมไทยได้แล้ว
- ควรจะมีการปรับปรุงด้านบริการ เช่น การเกิดอุบัติเหตุ บริษัทประกันทุกบริษัทจะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าให้ดีกว่าเดิมที่เคยทำอยู่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในตัวบุคคลและบริการอื่น ๆ ด้วย
- ควรออกข่าวสารในการจ่ายค่าตอบแทนความคุ้มครองต่อผู้เอาประกัน ในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเสียชีวิต เพื่อที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าบริษัทประกันมีความจริงใจและให้ความสะดวกในการจ่ายค่าตอบแทน
- ควรมีการส่งเสริม หรือบังคับให้ประชาชนทุกคนทำประกัน ซึ่งอาจมาในรูปแบบของการประกันราคาต่ำ ซึ่งมีผลตอบแทนบางส่วน เช่นเดียวกับหลักการของการทำ พ.ร.บ. รถยนต์บุคคลที่ 3
- การประกันชีวิตนั้นดีและควรอย่างยิ่งที่จะทำประกัน แต่ที่หลายคนไม่ยอมทำประกันชีวิตเพราะตัวแทน หรือผู้จัดการสาขาเป็นคนที่ไม่น่าเชื่อถือ เอาแต่ผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่รับผิดชอบ จึงมีข้อเสนอแนะให้หาตัวแทนที่น่าเชื่อถือ อย่าพูดเกินความจริงและมีความรับผิดชอบตลอดจนให้การบริการแก่ลูกค้าดีพอควร
- ตัวแทนประกันโดยส่วนใหญ่ ไม่รับผิดชอบและปกป้องผลประโยชน์เต็มที่ให้กับลูกค้า แต่หากมีตัวแทนที่ดีเพียง 1 คน ก็ช่วยย้ให้เรตัดสินใจทำประกันด้วยความสมัครใจ

- การให้ข้อเสนอแนะของตัวแทนต่อลูกค้าควรรู้มากกว่าเดิม บริษัทประกันเอาเปรียบลูกค้ามากเกินไป (ให้ค่านายหน้าแก่ตัวแทนโดยมาคิดผลประโยชน์กับลูกค้ามากเกินไป)
- การประกันชีวิตเป็นเรื่องดีสำหรับทุกคนที่มีรายได้เพียงพอ สำหรับการเลี้ยงชีพเพราะเป็นการเก็บออมเงินรายได้วิธีหนึ่ง และเป็นการช่วยเหลือสังคม เป็นการไม่ประมาท และมีเงินใช้เมื่อยามชรา คนที่มีรายได้พอใช้จ่ายควรทำประกันอย่างยิ่ง
- ควรให้ตัวแทนของประกันมาติดต่อสอบถามบ้างในบางขณะ เกิดมีปัญหาก็ได้ เข้าใจตรงกัน เวลาติดต่อก็ยากไม่เห็นเหมือนตอนที่มาแนะนำเลย บางคนขาดส่งเบี้ยมีความจำเป็นต้องไปอบรม แต่พอมาทราบทีหลังก็ขาดส่งแล้ว ซึ่งคิดแล้วรู้สึกเสียดายที่ส่งไป
- บริษัทประกันอาจเสียได้ ถ้าผู้ให้บริการ บริการไม่ดี ทำให้ยังมีผู้เข้าใจว่าทำประกันคือการถูกหลอกหลวงได้ เช่น ครั้งแรกทำประกันให้บริกาที่ดีเพราะค่าคอมมิสชั่นสูง ปีต่อ ๆ ไปไม่ค่อยจะให้บริการ
- ตัวแทนบางราย เสนอขายแบบใหม่ ๆ และขอร้องให้เลิกสัญญาเดิมเสียทำให้ผู้เอาประกันมีความเข้าใจไขว้เขว บางรายผู้เอาประกันซื้อประกันสุขภาพ และโรงพยาบาลไว้ในใบขอ แต่เมื่อถึงคราวส่งกรมธรรม์ให้ กลับไม่มีแบบสุขภาพและโรงพยาบาล โดยตัวแทนอ้างว่าบริษัทประกันไม่รับ ขอร้องให้ไม่ต้องทำก็ได้ ดังนั้นผู้เอาประกันจึงต้องยอมโดยปริยาย เพราะได้ส่งเงินไปแล้ว เสียหายมาก ถ้ารู้แบบนี้จะไม่ทำประกัน
- ส่วนใหญ่ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตติดตามลูกค้าดีในช่วงแรก หลังจากส่งจะหายไปติดต่อยาก หลังจากได้ทำประกันแล้ว ทั้ง ๆ ที่ยังคงทำงานในบริษัทประกันอยู่ควรแก้ไข
- เป็นธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำงานให้แล้วองค์กรใดมักจะนิยมและโฆษณาองค์กรของตนเองว่าดีเลิศ และเพิ่มยอดขายเพื่อผลงานของตนเองจนน่าเกลียด
- ควรส่งตัวแทนมาเยี่ยมลูกค้าปีละ 2 ครั้ง ทำประกันมา 9 ปีแล้ว มาเยี่ยม 4 ครั้งเท่านั้น และตัวแทนที่มาทำก็ลาออกไปแล้ว ควรส่งตัวแทนคนอื่น ๆ มาแทนก็ได้ เวลาได้รับอุบัติเหตุจะได้บอกหรือขอใบเคลม
- ตัวแทนประกันชีวิตจะพูดแต่ส่วนที่ลูกค้าได้ประโยชน์ แต่มักจะปิดบังข้อจำกัดของกรมธรรม์เสมอ

- ตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่น่าเบื่อนำว่าค่ามากที่สุด เพราะมักจะต่อหรือต่อแถมมากเกินไป เพื่อจะให้ช่วยซื้อประกัน หรือเพื่อจะให้เป็นลูกข่ายของตัวเอง บางครั้งก็รบกวนเวลาทำงานของลูกค้า และตัวแทนก็ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ เพราะเมื่อตัวแทนได้ลาออกไป ควรจัดหาตัวแทนคนอื่นที่ยังอยู่ เข้ามาดูแลและบริการลูกค้าแทนตัวแทนคนเก่า ซึ่งควรจะแนะนำหรือแจ้งให้ลูกค้าทราบ ให้รู้จักตัวแทนคนใหม่ที่จะเข้ามาให้บริการแทน ไม่ควรปล่อยให้กรมธรรม์หมดความคุ้มครองเพราะขาดการติดตามเบี้ยประกัน
- ตัวแทนควรจะสอบถามหรือคุยกับลูกค้าก่อนว่ามีความต้องการได้สิทธิประโยชน์ หรือความคุ้มครองจากการทำประกันชีวิตอย่างไร ทั้งนี้ต้องพิจารณาจากรายได้ของลูกค้าด้วย แล้วจึงเสนอแบบกรมธรรม์ชนิดที่ลูกค้าต้องการ โดยไม่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ตัวแทนจะได้รับ เพราะถ้าทำได้ดังนี้โอกาสที่กรมธรรม์จะขาดผลบังคับจะน้อยลง
- การเก็บเงินถ้าเป็นรายปีจะไม่มีปัญหา แต่เป็นรายเดือนจะมีปัญหาว่าใบเสร็จจะมาจะเก็บเข้ากันบางเดือน และคนเก็บเงินก็จะไม่เก็บทีละเดือน แต่จะเก็บเงิน 3-4 เดือนในทีเดียว (ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นบริษัทก็จะไม่รับผิดชอบเพราะไม่ได้ส่งเงินประกันเป็นเดือน ๆ) คนเก็บเงินบางคนทำงานไม่สุจริต
- ควรให้ความรู้แก่ประชาชนเพิ่มมากกว่านี้ อบรมตัวแทนให้ดูแลผู้ซื้อประกันอย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีผู้ประกันเพิ่มมากขึ้น ควรลดเบี้ยประกันลง เพื่อจะทำให้ประชาชนอยากทำประกันมากขึ้น หรือสามารถจ่ายเบี้ยประกันได้มากขึ้น
- อยากให้รัฐบาลช่วยสนับสนุนการประกัน โดยเพิ่มลดหย่อนภาษี จากการจ่ายเบี้ยประกัน เป็นจำนวนเงิน 15,000 บาท
- ข้าพเจ้าได้ทำประกันชีวิตมา 2 ปีแล้ว ผลของการประกันชีวิตไม่เป็นที่น่าพอใจ เพราะตัวแทนที่มาขาย ย้ายบริษัททำประกันบ่อย ทำให้ข้าพเจ้าขาดความมั่นใจและเลยเลิกทำประกันชีวิต ข้าพเจ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้าพเจ้าทำต่อไปคงไม่มั่นคงข้าพเจ้าเลยเลิก ตอนนั้นข้าพเจ้าไม่ได้ส่งเบี้ยประกันชีวิตแล้ว
- เป็นการดีที่การสอบถามอย่างนี้และอยากให้หมดลวดไป เพื่อเป็นแนวทางกับคนที่ต้องการทำประกันชีวิต เพราะบริษัทประกันส่วนใหญ่ที่นั่นพูดกับทำไม่เหมือนกัน ส่วนมากเมื่อสัญญาเสียไปแล้วคนไทยนิสัยเหมือนกับว่าได้เท่าไรก็เอาเพราะว่าถ้าเรารู้ความเขาก็สู้เขาไม่ได้

- ไม่น่าทำเงื่อนไขกรรมธรรม์เป็นภาษากฎหมาย น่าจะอ่านครั้งเดียวและเข้าใจ ปัจจุบันนี้อ่านถึง 10 ครั้งแล้วยังไม่เข้าใจ วกไปเวียนมากน่าปวดหัว ภาษากรรมธรรม์ควรจะอ่านง่ายและไม่ซับซ้อน
- ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความรับผิดชอบและจริงจังต่อผู้ทำประกันชีวิต ซึ่งได้ตัดสินใจให้ท่านเป็นตัวแทนแล้ว ควรดูแลและให้คำแนะนำที่ชัดเจน มีใจหวังเพียงผลตอบแทนที่ท่านจะได้รับและไม่สนใจผู้ทำประกันอีก และบริษัทประกันชีวิต หรือสำนักงานตัวแทนหรือสาขา ควรสำรวจว่าตัวแทนประกันชีวิตรายใดที่ไม่ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
- ส่วนมากตัวแทนเป็นผู้กรอกรายละเอียดในใบแถลง ผู้เอาประกันเพียงแต่เซ็นชื่อเท่านั้น ทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่เป็นจริง เมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้นทำให้เหมือนว่าบริษัทผิดสัญญากับผู้เอาประกัน การประกันชีวิตจึงไม่มีผลดี
- ตัวแทนมักจะบอกแต่ประโยชน์ที่บริษัทให้ลูกค้า ส่วนเงื่อนไขของบริษัทที่มีไม่บอกให้ลูกค้า ก่อให้เกิดปัญหาภายหลังได้เสมอ ตัวแทนบางคนไม่รับผิดชอบเท่าที่ควร ไปหาตอนขายประกัน หลังจากนั้นแล้วก็ติดต่อยาก
- ตัวแทนประกันชีวิตหลายคนเมื่อคุยด้วยก็มักจะโจมตีบริษัทอื่นว่าไม่ดี และพยายามยัดเยียดให้คู่สนทนาทำประกันกับบริษัทตน ลักษณะเช่นนี้อาจทำให้ผู้ฟังสับสนไม่แน่ใจว่าควรจะทำประกันหรือไม่ เพราะมีบริษัทประกันมากมายแต่ไว้ใจไม่ได้ตามที่ตัวแทนบอก
- บริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่มีหลักเกณฑ์และหลักประกันให้แก่ผู้ทำประกันอย่างดี แต่สำหรับตัวแทนแล้วในบางคน บางกลุ่ม หวังเพียงให้ได้รับผลประโยชน์จนทำให้ขาดจรรยาบรรณของตัวแทนที่ดีไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการที่รัดกุมและเฉียบขาดในการควบคุมตัวแทนเหล่านี้ เพื่อภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับการประกันชีวิต และเพื่อให้ทุก ๆ คนทุกอาชีพเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์ของการประกันชีวิต
- บางบริษัทหลอกลวงคนจนที่มีการศึกษาน้อย ทั้งยังเอาไรด์เอาเปรียบในผลประโยชน์ที่จะได้รับ
- ตัวแทนยังขาดความรับผิดชอบและการแนะนำผลประโยชน์ไม่กระจ่าง ยังเห็นอาชีพการเป็นตัวแทนเพื่อหารายได้จากเบี้ยประกัน

- ขอให้มีการอบรมตัวแทนให้มีความสุภาพ
- เวลาจะประกันก็รับปากว่าจะได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่า ยินดีรับใช้บริการ แต่ตอนขอรับเงินประกันโดยประสบอุบัติเหตุ หรือเสียชีวิตจะได้รับการบ้ายเบี่ยง และมีข้ออ้างต่าง ๆ โดยไม่จ่ายเงินประกัน บางบริษัทไม่เห็นแก่มนุษยธรรม มีข้อหลีกเลียง อย่างไรจรรยาบรรณเห็นแก่ได้
- การทำประกันชีวิตนั้นก็นับว่าเป็นสิ่งที่ติดต่อสังคม แต่ต้องดูฐานะและเศรษฐกิจของครอบครัวว่าจะอยู่รอดหรือมั่นคงหรือเปล่า ตลอดเวลาที่ส่งประกัน เวลาเอาประกันนานถึง 20 ปี ถึงคืนเงิน และรู้สึกว่าการเวลาที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับอุบัติเหตุเมื่อหมดอายุว่ามีประกันเวลา ขอใบแพทย์จะเข้าไปให้ประกันหมอก็คจะไม่ยอมเซ็นด์ให้ อีกประการหนึ่งคือ ภาษาของกรมธรรม์ประกันชีวิตเข้าใจยาก ควรใช้ภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย ๆ

\*\*\*\*\*

ตาราง แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามด้านบทบาทของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	SD
เพศ			
- ชาย	653	6.81	1.48
- หญิง	594	7.15	1.46
อายุ			
- น้อยกว่า 26 ปี	209	6.84	1.44
- 26 - 35 ปี	414	6.96	1.44
- 36 - 45 ปี	391	7.07	1.55
- 46 - 55 ปี	174	6.97	1.43
- มากกว่า 55 ปี	59	6.98	1.65
สถานภาพสมรส			
- โสด	520	6.96	1.47
- สมรสแล้ว (ไม่มีบุตร)	121	6.79	1.49
- สมรสแล้ว (มีบุตร)	606	7.03	1.49
ระดับการศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	582	6.91	1.47
- ปริญญาตรี	488	6.96	1.51
- สูงกว่าปริญญาตรี	177	7.23	1.44
อาชีพ			
- อาชีพชั้นที่ 1	567	6.84	1.50
- อาชีพชั้นที่ 2	442	6.96	1.54
- อาชีพชั้นที่ 3	238	7.32	1.28
รายได้			
- รายได้ต่ำ	567	7.04	1.40
- รายได้ปานกลาง	376	7.14	1.53
- รายได้สูง	304	6.65	1.53

ตาราง แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามด้านการทำประกันชีวิตของประชาชน

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	SD
เพศ			
- ชาย	653	13.99	2.11
- หญิง	594	14.14	1.91
อายุ			
- น้อยกว่า 26 ปี	209	13.66	2.06
- 26 - 35 ปี	414	14.01	1.99
- 36 - 45 ปี	391	14.21	2.08
- 46 - 55 ปี	174	14.34	1.84
- มากกว่า 55 ปี	59	14.02	2.00
สถานภาพสมรส			
- โสด	520	13.85	2.03
- สมรสแล้ว (ไม่มีบุตร)	121	14.12	2.33
- สมรสแล้ว (มีบุตร)	606	14.23	1.93
ระดับการศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	582	13.63	2.05
- ปริญญาตรี	488	14.27	1.90
- สูงกว่าปริญญาตรี	177	14.92	1.89
อาชีพ			
- อาชีพชั้นที่ 1	567	14.12	1.93
- อาชีพชั้นที่ 2	442	13.87	2.14
- อาชีพชั้นที่ 3	238	14.27	1.96
รายได้			
- รายได้ต่ำ	567	13.84	1.91
- รายได้ปานกลาง	376	14.11	2.08
- รายได้สูง	304	14.39	2.10

ตาราง แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามความรู้ด้านการประกันชีวิตของประชาชน

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	SD
เพศ			
- ชาย	653	10.72	1.96
- หญิง	594	10.95	2.05
อายุ			
- น้อยกว่า 26 ปี	209	10.45	2.05
- 26 - 35 ปี	414	10.78	1.93
- 36 - 45 ปี	391	11.14	2.03
- 46 - 55 ปี	174	10.77	1.97
- มากกว่า 55 ปี	59	10.69	2.14
สถานภาพสมรส			
- โสด	520	10.76	1.98
- สมรสแล้ว (ไม่มีบุตร)	121	10.93	2.27
- สมรสแล้ว (มีบุตร)	606	10.87	1.97
ระดับการศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	582	9.81	1.94
- ปริญญาตรี	488	11.31	1.35
- สูงกว่าปริญญาตรี	177	12.88	1.66
อาชีพ			
- อาชีพชั้นที่ 1	567	11.03	1.93
- อาชีพชั้นที่ 2	442	10.69	2.01
- อาชีพชั้นที่ 3	238	10.64	2.14
รายได้			
- รายได้ต่ำ	567	10.41	2.08
- รายได้ปานกลาง	376	11.08	1.84
- รายได้สูง	304	11.32	1.91

ตาราง แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามด้านเจตคติที่มีต่อการประกันชีวิต

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	SD
เพศ			
- ชาย	653	2.68	.57
- หญิง	594	2.72	.70
อายุ			
- น้อยกว่า 26 ปี	209	2.68	.65
- 26 - 35 ปี	414	2.65	.52
- 36 - 45 ปี	391	2.70	.53
- 46 - 55 ปี	174	2.77	.87
- มากกว่า 55 ปี	59	2.89	1.01
สถานภาพสมรส			
- โสด	520	2.63	.50
- สมรสแล้ว (ไม่มีบุตร)	121	2.87	1.00
- สมรสแล้ว (มีบุตร)	606	2.73	.64
ระดับการศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	582	2.67	.79
- ปริญญาตรี	488	2.69	.35
- สูงกว่าปริญญาตรี	177	2.83	.66
อาชีพ			
- อาชีพชั้นที่ 1	567	2.69	.65
- อาชีพชั้นที่ 2	442	2.66	.38
- อาชีพชั้นที่ 3	238	2.79	.91
รายได้			
- รายได้ต่ำ	567	2.71	.72
- รายได้ปานกลาง	376	2.70	.54
- รายได้สูง	304	2.66	.58

ตาราง แสดงค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบวัดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

ข้อที่	ค่าความยาก	ค่าอำนาจจำแนก
1	.80	.23
2	.83	.36
3	.80	.50
4	.91	.22
5	.56	.32
6	.92	.53
7	.80	.33
8	.87	.36
9	.88	.62
10	.64	.33
11	.29	.25
12	.51	.12
13	.80	.33
14	.83	.23
15	.60	.41

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบทดสอบวัดเจตคติที่มีต่อการทำประกันชีวิต

ข้อที่	t	ข้อที่	t
1	5.13	11	6.17
2	3.77	12	2.90
3	6.10	13	6.17
4	4.55	14	5.79
5	3.74	15	4.31
6	4.91	16	8.62
7	6.05	17	6.56
8	6.99	18	4.20
9	3.47	19	4.99
10	5.01	20	3.66



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวอำพันธ์ เอ็มอัม

เกิดวันที่ 24 เดือนมิถุนายน พุทธศักราช 2507

สถานที่เกิด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 271/38-40 หมู่ 6 ตำบลโสนลอย  
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายศูนย์ข้อมูล

สถานที่ทำงานปัจจุบัน สมาคมประกันชีวิตไทย 36/1 ซอยสะพานคู่  
ถนนพระราม 4 กรุงเทพมหานคร 10120  
โทร : 2374596-8

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2531 กศ.บ. (การวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
พ.ศ. 2537 กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร