ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัย ในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

สารนิพนธ์

ของ

นางสาว วาสนา สมบัติหอม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

368.11
ว491ค
ร.3

ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัย ในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

บทคัดย่อ

ของ

นางสาว วาสนา สมบัติหอม

20 ต.ค. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2546

h 237495

วาสนา สมบัติหอม. (2546) . *ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย.* สารนิพนธ์ บธ. ม (การจัดการ) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยใน 3ด้าน คือ ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายของบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งมีที่ตั้งสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ส่งให้บริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 72 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านในระดับมาก

2. ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน แต่ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้บริหารจากหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารจากหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน แต่มีความคิดเห็นด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

9. ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE OPINION OF NON-LIFE INSURANCE EXECUTIVES ON THE DEPARTMENT OF INSURANCE' S POLICY TO STRENGTHEN AND DEVELOP NON-LIFE INSURANCE INDUSTRY

AN ABSTRACT

BY

MISS WASANA SOMBUTHOM

Presented in partial fulfill of the requirements

for The Master of Business Administration in Management

at Srinakharinwirot University

October 2003

Wasana Sombuthom (2003). *The opinion of non-life insurance executives on the Department of Insurance's policy to strengthen and develop non-life insurance industry.* Master Project, M.B.A. (Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc. Prof. Dr. Subhapharn Siribaedbisuddhi

The purpose of this research was to study The opinion of non-life insurance executives on the Department of Insurance' s policy to strengthen and develop non-life insurance industry. The supervision and examination of financial status and liquidation of company, the implementation of standard for claim service and the development of servicing personnel were 3 factors to examine this study. The other purpose was to examine the opinion of non-life insurance executives compared among sex, age, position, department, length of experiences, education, type of organization, capitalization and net premium.

The sample of this research was 400 non-life insurance executives in Bangkok areas based on convenience sampling method. The statistic was computed and interpreted by SPSS program based on these following variables; Percentage, Average, Standard Deviation, and One-Way Analysis of Variance in case of minor differences by multiple comparison test with the Scheffe method.

The research results are:

1) There was no disagreement among non-life insurance executives in the Department of Insurance's policy. The levels of opinion in all 3 factors were resulted at high-level.

2) There were no statistical significances in different levels of opinion of non-life insurance executives in different sex and education over all and individual factor of the Department of Insurance's policy.

3) There was a statistical significance in different level of opinions of non-life insurance executives in different age over all factors of the Department of Insurance's policy at .05 level of statistical significance.

Especially individual factor pertain, there was a great difference and with a level of statistical significance at .01 in different levels of opinion over all 3 factors i.e. the supervision and examination of financial status and liquidation of company, the implementation of standard for claim service and the development of servicing personnel factors.

4. There were no statistical significances in different levels of opinion of non-life insurance executives in different position over all factors of the Department of Insurance's policy.

Especially individual factor pertain, the opinions of non-life insurance executives in different position over the implementation of standard for claim service and the development of servicing personnel factors had no statistical significance in different levels of opinions. But, there was a great

difference and with a level of statistical significance at .05 over the supervision and examination of financial status and liquidation of company factor.

5. The statistical significances in different level of opinions of non-life insurance executives in different department over all factors of the Department of Insurance's policy were found at .01 level of statistical significance.

Especially individual factor pertain, there was a great difference and with a level of statistical significance at .01 in different levels of opinion over the supervision and examination of financial status and liquidation of company factor and the implementation of standard for claim service factor. There was also a great difference and with a level of statistical significance at .05 among non-life insurance executives over the development of servicing personnel factor.

6. There was a statistical significance in different level of opinions of non-life insurance executives in different length of experiences over all factors of the Department of Insurance's policy at .05 level of statistical significance.

Especially individual factor pertain, opinions of non-life insurance executives in different length of experiences over the supervision and examination of financial status and liquidation of company factor were found at .01 level of statistical significance. There were no statistical significances in different levels of opinion of non-life insurance executives at different length of experiences over the implementation of standard for claim service and the development of servicing personnel factors.

7. There were no statistical significances in different levels of opinion of non-life insurance executives in different type of organization over all factors of the Department of Insurance's policy.

Especially individual factor pertain, there were also no statistical significances in different levels of opinion of non-life insurance executives in different type of organization over the supervision and examination of financial status and liquidation of company and the implementation of standard for claim service factors. But, there was a great difference and with a level of statistical significance at .05 over the development of servicing personnel factor.

8. There was a statistical significance in different level of opinions of non-life insurance executives in organization with different capitalization over all factors of the Department of Insurance's policy at .05 level of statistical significance.

Especially individual factor pertain, opinions of non-life insurance executives in organization with different capitalization over the supervision and examination of financial status and liquidation of company and the development of servicing personnel factors were found at .01 level of statistical significance. There were no statistical significances on different levels of opinion of non-life insurance executives in organization with different capitalization over the implementation of standard for claim service factor.

9. There was a statistical significance in different level of opinions of non-life insurance executives in organization with different net premium over all factors of the Department of Insurance's policy at .05 level of statistical.

Especially individual factor pertain, opinions of non-life insurance executives in organization with different net premium over the supervision and examination of financial status and liquidation of company factor were found at .05 level of statistical significance. There were no statistical significances on different levels of opinion of non-life insurance executives in organization with different net premium over the implementation of standard for claim service and the development of servicing personnel factors.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)

..... กรรมการ

(อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 16 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อพกพร่องต่างๆ รวมทั้งคณะกรรมการสอบทุกท่านได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณารับรองสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ อาจารย์ล่ำสัน เลิศกูรประหยัด และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการทำวิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้านเวลาในการศึกษาอย่างเต็มที่และได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาที่ศึกษาจนกระทั่งประสบผลสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์จากสารนิพนธ์ทั้งหมด ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ พร้อมทั้งเจ้าของบทความและงานวิจัยที่นำมากล่าวอ้าง นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดของงานวิจัย และท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆร่วมรุ่นสาขาวิชาการจัดการสำหรับมิตรภาพและกำลังใจที่มีให้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

วาสนา สมบัติหอม

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า	6
	สมมติฐานในการวิจัย	6
2	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมการประกันภัย	9
	ความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย	9
	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย	11
	การจัดการเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	23
	การส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3	วิธีดำเนินการวิจัย	36
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	36
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
	การทดสอบเครื่องมือ	37
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน	40
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	81
	สมมุติฐานของการวิจัย	82
	วิธีดำเนินการวิจัย	82
	การวิเคราะห์ข้อมูล	84
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	84

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	การอภิปรายผล	90
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	93
	บรรณานุกรม	94
	ภาคผนวก	97
	ภาคผนวก ก	98
	ภาคผนวก ข	105
	ประวัติย่อผู้วิจัย	107

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่งและวุฒิการศึกษา	43
2	จำนวน และร้อยละผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม	45
3	จำนวน และร้อยละผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตาม เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมหลังการรวมกลุ่ม	46
4	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคง และการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยรวม 3 ด้าน	47
5	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคง และการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงิน และสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	47
6	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคง และการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการสร้างมาตรฐาน การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	49
7	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคง และการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการพัฒนาบุคลากรที่กี่ยวข้อง กับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	50
8	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับ นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและ การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	51
9	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	52
10	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามอายุ	53

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจ ประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุของผู้บริหาร.....	53
12	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจ ประกันวินาศภัยด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุของผู้บริหาร.....	54
13	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจ ประกันวินาศภัยด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุของผู้บริหาร.....	54
14	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจ ประกันวินาศภัยโดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุของผู้บริหาร.....	55
15	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	55
16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจ ประกันวินาศภัย จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	56
17	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจ ประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	57
18	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	58
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

20 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและ สภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 61

21 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เป็นรายคู่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 62

22 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 63

23 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของ กรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม เป็นรายคู่จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 64

24 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและ การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง..... 65

25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและ การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง... 66

26 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและ การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะ และสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง..... 67

27 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง.... 67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	68
29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	69
30	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามลักษณะองค์กร.....	70
31	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามลักษณะองค์กร.....	71
32	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นรายคู่จำแนกตามลักษณะองค์กร.....	72
33	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	72
34	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	74
35	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	75
36	การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

37 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน..... 76

38 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็น เกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคง และการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม..... 76

39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและ การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม..... 78

40 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและ การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะ และสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม..... 78

41 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและ การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม..... 79

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจประกันภัยจัดเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งและเป็นธุรกิจบริการที่ต้องพัฒนาไปตามการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งต้องมีการพัฒนาสินค้าใหม่เพื่อรองรับความเสี่ยงภัยใหม่ๆ รวมทั้งยังเป็นธุรกิจระหว่างประเทศโดยพิจารณาได้จากทั้งลักษณะสินค้า เช่น การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และลักษณะการดำเนินงาน ได้แก่ การประกันภัยต่อ (Reinsurance) ด้วยเหตุนี้การดำเนินธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยจึงมิอาจหลีกเลี่ยงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์โลกซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจและการเสริมสร้างความมั่นคงในธุรกิจประกันภัย

ในปี 2544 ภาพโดยรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวมทั้งสิ้น 52,110 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2543 ประมาณ 7 % (กองนโยบายและระบบสารสนเทศ, กรมการประกันภัย) ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการที่ประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจต่างๆได้เห็นความสำคัญของการประกันภัยหลังจากเหตุการณ์ก่อวินาศกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกาทำให้เกิดความต้องการทำประกันภัยเพิ่มมากขึ้นเพื่อบรรเทาความเสียหายจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เป็นสัญญาณให้เห็นได้ว่าภาคธุรกิจประกันภัยน่าจะเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มการขยายตัวมากขึ้น อย่างไรก็ดีสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้อัตราการเติบโตของเบี้ยประกันภัยเพิ่มสูงขึ้นเกิดจากการปรับตัวของตลาดประกันภัยโดยรวมเนื่องจากบริษัทรับประกันภัยต่อในต่างประเทศซึ่งรับประกันความเสี่ยงภัยต่อจากบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยได้ปรับอัตราเบี้ยประกันภัยต่อเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจประกันภัยทั่วโลกต่างก็ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ผลตอบแทนจากการลงทุนและอัตราดอกเบี้ยที่ลดต่ำลงอย่างต่อเนื่องประกอบกับการชดใช้ความเสียหายในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมามีมูลค่าสูงมากซึ่งเป็นความเสียหายที่เกิดจากมหันตภัยร้ายแรงที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก เช่น เหตุการณ์แผ่นดินไหวในญี่ปุ่น เครื่องบินของสายการบินสิงคโปร์ตกที่ไต้หวัน และการก่อวินาศกรรมที่อาคารเวิลด์เทรดในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น ทำให้บริษัทประกันภัยตรงและประกันภัยต่อหลายแห่งประสบภาวะขาดทุนและต้องปรับอัตราค่าเบี้ยประกันภัยเพิ่มขึ้นและมีการคัดเลือกภัยที่รับประกันให้รัดกุมมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้เป็นไปตามกลไกราคาของตลาด ซึ่งการปรับอัตราค่าเบี้ยประกันภัยต่อที่สูงขึ้นนี้ส่งผลให้ต้นทุนในการรับประกันภัยในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นทำให้อัตราค่าเบี้ยประกันภัยรับตรงในปี 2544 มีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นกว่าปี 2543 และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2545 เช่นกัน

เนื่องจากสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างที่เกิดขึ้นในกระแสโลกและในระบบเศรษฐกิจการเงินของไทยได้เกิดขึ้นและแปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วมากและล้วนแต่มีผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจประกันภัยของไทยประกอบกับรัฐบาลโดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ (ดร.สุวรรณ วลัยเสถียร) ซึ่งรับผิดชอบดูแลกรมการประกันภัย ได้ตระหนักดีว่านโยบายหรือมาตรการในการกำกับดูแลการแก้ไขอุปสรรคปัญหาและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยจะมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจ ความร่วมมือ และความพร้อมของภาคเอกชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากบริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัยทุกบริษัท รวมทั้งจากสมาคมภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง คือ สมาคมประกันชีวิตไทย และสมาคมประกันวินาศภัยด้วย รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์

จึงได้เห็นชอบให้มีการเชิญประชุมผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัท และคณะกรรมการบริหารสมาคมทั้ง 2 สมาคมร่วมประชุมกับผู้บริหารระดับสูงของกรมการประกันภัย เมื่อ วันที่ 8 และวันที่ 15 ตุลาคม 2544 เพื่อหารือแนวนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยและธุรกิจประกันชีวิต ตามลำดับ

จากการประชุมหารือทั้ง 2 ครั้งดังกล่าวกรมการประกันภัยได้นำแนวนโยบายที่สำคัญ ๆที่เป็นมติร่วมของที่ประชุมมาเป็นกรอบในการกำหนดเป็นนโยบายของกรมในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันภัยในปี 2545 โดยสรุปเป็นนโยบายที่ส่งผลต่อการพัฒนาในด้านการกำกับฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัทประกันภัย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและการคุ้มครองประชาชน และด้านการส่งเสริมพัฒนาบริษัทประกันภัย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นเป็นการสมควรที่จะได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันภัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจและเป็นการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันภัยอันเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงในระบบเศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยและแนวนโยบายที่จะทำการศึกษาประกอบด้วยด้านต่าง ๆดังนี้

(1) ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัทประกันภัย

(2) ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

(3) ด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยจำแนกตามระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา และลักษณะองค์กร

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายของกรมการประกันภัยในด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าจะทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมและมีความสำคัญในฐานะผู้ให้ความร่วมมือและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย เพื่อเป็น

แนวทางในการปรับปรุงนโยบายและรวบรวมอุปสรรคปัญหาต่าง ๆในการพิจารณาหาทางแก้ไข ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการเสริมสร้างความความมั่นคงแก่ธุรกิจประกันวินาศภัยและมีส่วนในการเสริมสร้างความมั่นคงต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของชาติโดยรวม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในด้านต่าง ๆดังนี้

1.1 การกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัท

1.2 การสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

1.3 การพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจในประเทศไทยจำนวน 72 บริษัท (ที่มา : สมาคมประกันวินาศภัย วันที่ 16 กรกฎาคม 2545)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non-proability Sampling) ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาต้องการทราบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและดำเนินการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของกรมการประกันภัย และเนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของจำนวนผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยทั้ง 72 บริษัท อีกทั้งการหาจำนวนประชากรที่แน่นอนจะต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้ตารางจากหนังสือ การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, ดิเรก ศรีสุโข : 2544 : 133) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ราย และใช้วิธีเลือกแบบสะดวก (convenience sampling) ในการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกได้ดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 25-34 ปี

3.1.2.2 35-44 ปี

3.1.2.3 45-54 ปี

3.1.2.4 55-60 ปี

3.1.2.5 มากกว่า 60 ปี

3.1.3 ตำแหน่งปัจจุบัน

3.1.3.1 คณะกรรมการบริษัท

3.1.3.2 กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป

3.1.3.3 ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย

3.1.4 หน่วยงานที่สังกัด

3.1.4.1 คณะกรรมการบริษัท

3.1.4.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

3.1.4.3 ฝ่ายบัญชีและการเงิน

3.1.4.4 ฝ่ายการตลาด

3.1.4.5 ฝ่ายรับประกันภัย

3.1.4.6 ฝ่ายสินไหมทดแทน

3.1.4.7 ฝ่ายอื่นๆ

3.1.5 อายุงานในตำแหน่ง

3.1.5.1 1-5 ปี

3.1.5.2 6-10 ปี

3.1.5.3 11-15 ปี

3.1.5.4 16-20 ปี

3.1.5.5 มากกว่า 20 ปี

3.1.6 วุฒิการศึกษา

3.1.6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.6.2 ปริญญาตรี

3.1.6.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.7 ลักษณะองค์กร

3.1.7.1 บริษัทจำกัด

3.1.7.2 บริษัทมหาชนจำกัด

3.1.7.3 บริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ

3.1.8 ทุนจดทะเบียน

3.1.8.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท

3.1.8.2 ตั้งแต่ 100ล้านบาท - ไม่เกิน 200 ล้านบาท

3.1.8.3 ตั้งแต่ 200 ล้านบาท - ไม่เกิน 300 ล้านบาท

3.1.8.4 มากกว่า 300 ล้านบาท

3.1.9 เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

3.1.9.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท

3.1.9.2 ตั้งแต่ 100 ล้านบาท - ไม่เกิน 250 ล้านบาท

3.1.9.3 ตั้งแต่ 250 ล้านบาท - ไม่เกิน 400 ล้านบาท

3.1.9.4 ตั้งแต่ 400 ล้านบาท - ไม่เกิน 550 ล้านบาท

3.1.9.5 ตั้งแต่ 550 ล้านบาท - ไม่เกิน 700 ล้านบาท

3.1.9.6 ตั้งแต่ 700 ล้านบาท - ไม่เกิน 850 ล้านบาท

3.1.9.7 ตั้งแต่ 850 ล้านบาท - ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท

3.1.9.8 ตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

3.2.1 ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัท

3.2.2 ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

3.2.3 ด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัทประกันวินาศภัย หมายถึง บริษัทที่จดทะเบียนเพื่อดำเนินธุรกิจประกันภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

2. ความคิดเห็นหมายถึงความคิดต่างๆ ซึ่งแสดงออกมาตามทัศนะของบุคคลที่มีต่อนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

3. ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย หมายถึงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินการตามนโยบายของกรมการประกันภัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการบริหารการจัดการบริษัทประกันวินาศภัย ประกอบไปด้วยด้านต่างๆ 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัทประกันภัย หมายถึง การกำกับดูแลเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและสภาพคล่องของบริษัทในการดำรงเงินกองทุนครบถ้วนตามกฎหมายและมีสภาพคล่องเต็มที่ โดยจะยึดตามข้อกำหนดในประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องการจัดสรรเงินสำรองสำหรับกรมธรรม์ที่ยังไม่หมดอายุหรือเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัทและเงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทนค้างจ่ายเพื่อปรับปรุงฐานะทางการเงินและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

(2) ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหมายถึง การสร้างมาตรฐานการบริการที่ดีและเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยการปรับปรุงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับผลประโยชน์ หรือบุคคลภายนอกผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายซึ่งได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย

(3) ด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หมายถึง การพัฒนาบุคลากร 2 กลุ่มใหญ่ได้แก่ ตัวแทนประกันภัย และพนักงานสินไหมทดแทน

4. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยหมายถึง ผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายของบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งมีที่ตั้งสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)		ตัวแปรตาม (Dependent variables)
ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ 1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 ระดับตำแหน่ง 1.4 หน่วยงานที่สังกัด 1.5 อายุงานในตำแหน่ง 1.6 ระดับการศึกษา 1.7 ลักษณะองค์กร 1.8 ทุนจดทะเบียน 1.9 เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม	→	ความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจ 1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท 2.ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน 3. ด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

7. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในลักษณะองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

8. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

9. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย" ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับกรมการประกันภัย
   1.1. ประวัติความเป็นมา
   1.2. หน้าที่ความรับผิดชอบ
2. ความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย
   2.1 ความหมายของการประกันวินาศภัย
   2.2 ประเภทของการประกันวินาศภัย
   2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย
3. การจัดการเพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย
   3.1 การกำกับและการตรวจสอบ
   3.2 การสร้างมาตรฐานการทำงาน
   3.3 การพัฒนาคุณภาพและจรรยาบรรณของบุคลากร
4. การส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย
   4.1. สภาพปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาธุรกิจและการเติบโตของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย
   4.2. แนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย
   4.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้เกี่ยวกับกรมการประกันภัย

กรมการประกันภัยเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัยของประเทศไทยให้เจริญเติบโตอย่างมั่นคงเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถขยายบทบาทการเป็นสถาบันรับเสี่ยงภัยและระดมเงินออมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจุดกำเนิดของกรมการประกันภัยนั้นเริ่มจากพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชน พ. ศ. 2471 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐขึ้นเป็นการเฉพาะเพื่อควบคุมดูแลธุรกิจประกันภัยโดยเริ่มแรกนั้นใช้ชื่อว่า กองประกันภัย สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม จากนั้นก็ได้มีการปรับเปลี่ยนโอนย้ายสังกัดเพื่อความเหมาะสมจนกระทั่งปี พ. ศ. 2515ได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานประกันภัยสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงพาณิชย์ (ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 265 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515) และเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ. ศ. 2533 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมการประกันภัย มีอธิบดีกรมการประกันภัยเป็นผู้บริหารงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมการประกันภัย

1) คุ้มครองสิทธิ และผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชน
2) กำกับ ดูแล การดำเนินงานของบริษัทประกันภัย ตัวแทน และนายหน้าประกันภัยเพื่อให้ธุรกิจประกันภัยมีความมั่นคงและอยู่ในขอบเขตของกฎหมายสามารถทำหน้าที่เป็นสถาบันรับเสี่ยงภัยและระดมเงินออมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3) ส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้เจริญก้าวหน้าเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ รวมทั้งให้มีศักยภาพพร้อมสำหรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีทางการค้า
4) กำกับ ดูแล ให้มีการปฏิบัติในเรื่องการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

ความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัย

การประกันภัยคืออะไร

การประกันภัยคือ การจัดให้เกิดการรวมตัวกันของหน่วยเศรษฐกิจที่มีความเสี่ยงต่อภัยมาร่วมเฉลี่ยภาระกันล่วงหน้า เพื่อนำไปใช้ชดเชยแก่หน่วยเศรษฐกิจที่ประสบภัยในอนาคตอันระบุเวลาไม่ได้แน่นอน ซึ่งการจัดการนั้นมักจะกระทำโดยคนกลางที่เชี่ยวชาญหรือไม่มีก็ได้ แต่โดยมากมักจะอาศัยคนกลางคือ บริษัทรับประกันภัยเป็นที่จัดการความเสี่ยงภัย เพราะจะมีการกระจายภัยที่ดีตามกฎของการเฉลี่ย (Law of Average หรือ Law of Large Numbers หรือ Stability of Statistical Frequencies) นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้นิยามของการประกันภัยไว้หลายท่าน ได้แก่

Lewis E. Davids กล่าวว่า การประกันภัยเป็นสัญญา ซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งโดยการพิจารณาได้ตกลงที่จะจ่ายเงินชดใช้คืนให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง สำหรับความสูญเสียหรือเสียหายที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์อันไม่แน่นอนตามที่ระบุไว้ บุคคลฝ่ายแรกเรียกว่าผู้เอาประกันภัย บุคคลฝ่ายที่สองเรียกว่าผู้เอาประกันภัย สัญญาเรียกว่ากรมธรรม์ประกันภัย ข้อรับพิจารณาของผู้รับประกันภัยคือ เบี้ยประกันภัย ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยคือ ความเสี่ยงภัยและเหตุการณ์อันไม่แน่นอนตามที่ระบุไว้ได้แก่ภาวะภัยหรือภัย

Irving Pfeffer กล่าวว่า การประกันภัยคือ เครื่องมือสำหรับลดความไม่แน่นอนของบุคคลฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้เอาประกันภัย โดยวิธีการโอนความเสี่ยงภัยที่เฉพาะเจาะจงอันหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหยึ่ง เรียกว่า ผู้รับประกันภัย ซึ่งเสนอที่จะทำให้ผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเสียหายทางเศรษฐกิจกลับคืนสู่ฐานะเดิม หรืออย่างน้อยที่สุดก็บางส่วนของความเสียหายที่ได้รับ

ส่วน Mehr และ Cammack เห็นว่าจะต้องมีการรวบรวมกองทุนด้วยจึงจะสมบูรณ์ โดยเขากล่าวว่า คำนิยามที่สมบูรณ์ของการประกันภัยนั้นจะต้องรวบรวมเรื่องกองทุนหรือการโอนความเสี่ยงภัยอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ด้วย แต่ก็ไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยทั้งสองประการ นอกจากนี้ในนิยามดังกล่าวจะต้องมีเรื่องการรวบรวมหน่วยความเสี่ยงภัยที่ทีจำนวนมากที่เป็นอิสระแยกออกจากกัน มีลักษณะความเสี่ยงภัยโดยทั่วไปเหมือนกันเข้าเป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

การประกันภัยอาจจะให้คำจำกัดความได้ว่าเป็นวิธีการลดความเสี่ยงภัยโดยการรวบรวมหน่วยความเสี่ยงภัยที่มากเพียงพอเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถทำนายความเสี่ยงภัยของแต่ละบุคคลได้ด้วยการอาศัยการคาดการณ์ โดยส่วนรวมความสูญเสียหรือความเสียหายที่คาดการณ์ได้ดังกล่าวก็จะถูกแบ่งรับออกไปโดยเป็นสัดส่วนกับหน่วยความเสี่ยงต่างๆที่นำเข้ามารวมกัน คำนิยามข้างต้นจะแสดงทั้งสองลักษณะคือ ความไม่แน่นอนถูกทำให้ลดน้อยลง และความสูญเสียหรือความเสียหายถูกแบ่งรับ หรือกระจายไปในระหว่างหน่วยความเสี่ยงภัยต่างๆ

สำหรับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย มาตรา 861 บัญญัติว่า "อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้นหรือในเหตุการณ์อย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัย"

ดังนั้นจึงอาจจะสรุปได้ว่า การประกันภัยมิได้เป็นการรับประกันว่าภัยภัยที่ได้เอาประกันไว้จะไม่เกิดขึ้น แต่เป็นวิธีกระจายความเสี่ยงภัยอย่างหนึ่งซึ่งสมาชิกทุกคนที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการจะต้องจ่ายเงินคนละเล็กละน้อยซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัย ให้กับกองทุนกลางโดยจะมีจำนวนมากน้อยขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยที่ตนนำมาเอาประกันภัย และเมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งเคราะห์ร้ายได้รับความสูญเสียหรือเสียหายตามเหตุการณ์ที่เอาประกันภัยไว้สมาชิกผู้นั้นก็จะได้รับชดใช้จากกองกลางนั้นตามที่ตกลงกันไว้ โดยมีบริษัทประกันภัยเป็นผู้จัดการเงินกองทุนทั้งในการประเมินความเสี่ยงภัยและการให้บริการในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

วินาศภัยคืออะไร

มาตรา 869ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัยให้ความหมายคำว่า " วินาศภัย" ให้หมายรวมเอาความเสียหายอย่างใดๆบรรดาซึ่งจะพึงประมาณเป็นเงินได้

คำว่า "วินาศภัย" ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 นอกจากจะหมายความดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังหมายความรวมถึงความสูญเสียในสิทธิผลประโยชน์หรือรายได้ด้วย

นอกจากการนิยามข้างต้น ความหมายของการประกันวินาศภัยอาจพิจารณาได้หลายแง่ได้แก่

1) ด้านเศรษฐศาสตร์ การประกันวินาศภัยเป็นการลดความไม่แน่นอนต่อการเสี่ยงภัยมาเป็นความแน่นอนด้วยการดำเนินการในแบบกองกลางหรือการกระจาย

2) ด้านกฎหมาย เมื่อมองในด้านสัญญาประกันภัยหรือกรมธรรม์ประกันภัย การประกันวินาศภัยเป็นการโอนความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยไปยังผู้รับประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยโดยการจ่ายเบี้ยประกันภัย ทั้งนี้ไม่ใช่เป็นการรับรองว่าภัยจะไม่เกิดขึ้นแต่เป็นวิธีการรับรองว่า จะทำการชดใช้ค่าเสียหายทดแทนให้หากผู้เอาประกันภัยได้รับความเสียหายจากภัยที่ได้ซื้อความคุ้มครองไว้

3) ด้านธุรกิจ การประกันวินาศภัยเป็นการรวมทรัพยากรของบุคคลจำนวนมากเพื่อโอนความเสี่ยงภัยให้แก่กันและกัน ทั้งยังเป็นการระดมเงินทุนเพื่อการลงทุนและเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจนับล้านของคนในโลกนี้ด้วย

4) ด้านสังคม การประกันวินาศภัยเป็นเครื่องมือในทางสังคมในการระดมทรัพยากรเพื่อชดเชยให้กับความสูญเสียทางการเงินที่เกิดจากความไม่แน่นอน (วินาศภัย) โดยการโอนความเสี่ยงภัยของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปยังมหาชน

5) ด้านคณิตศาสตร์ การประกันวินาศภัยเป็นการดำเนินการของหลักคณิตศาสตร์โดยอาศัยหลักของความเป็นไปได้ และสถิติ เพื่อความหมายผลลัพธ์อันนำไปสู่การคิดเบี้ยประกันภัย

ประเภทของการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance)

ประเภทของการประกันวินาศภัยจากการแบ่งของกรมการประกันภัยได้แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ที่สำคัญคือ

- การประกันอัคคีภัย
- การประกันภัยรถยนต์

- การประกันภัยทางทะเลและขนส่งซึ่งแยกออกเป็นการประกันภัยตัวเรือและการประกันภัยการขนส่งสินค้า
- การประกันสุขภาพ
- การประกันภัยเบ็ดเตล็ดซึ่งประกอบด้วยประเภทของการประกันภัยอื่นๆนอกเหนือจาก 4 ประเภทที่กล่าวข้างต้น

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

ในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยบริษัทประกันภัยทุกบริษัทจะต้องตระหนักถึงข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันภัยและการดำเนินการใดๆอันจะเป็นเหตุให้กระทบกระเทือนถึงสัญญาประกันภัยหรือผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยประกอบด้วย

1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการประกันภัย
2. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
3. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยประกันภัย

- บทเบ็ดเสร็จทั่วไป

มาตรา 861 บัญญัติว่า "อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งสัญญาว่าจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้นหรือในเหตุการณ์อย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัย"

ตามบทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สัญญาประกันภัยมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. เป็นสัญญาที่มีคู่สัญญา 2 ฝ่ายด้วยกันคือผู้รับประกันภัยฝ่ายหนึ่งและผู้เอาประกันภัยอีกฝ่ายหนึ่ง
2. เป็นสัญญาต่างตอบแทน คือคู่สัญญาทั้ง 2 ฝ่าย ต่างมีหนี้ที่ต้องปฏิบัติการชำระหนี้ตอบแทนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้เมื่อมีวินาศภัยเกิดขึ้นหรือมีเหตุการณ์อย่างหนึ่งอย่างใดเกิดขึ้นตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญา และผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัยเป็นการตอบแทนการรับเสี่ยงภัยของผู้รับประกันภัย

มาตรา 863 บัญญัติว่า "อันสัญญาประกันภัยนั้น ถ้าผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยไว้นั้นไซร้ ท่านว่าย่อมไม่ผูกพันคู่สัญญาแต่อย่างหนึ่งอย่างใด"

เนื่องจากสัญญาประกันภัยมีความมุ่งหมายที่จะช่วยบรรเทาผลร้ายหรือชดใช้ความเสียหายซึ่งอาจจะเกิดขึ้นแก่ผู้เอาประกันภัย ดังนั้น ถ้าผู้เอาประกันภัยไม่มีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันไว้ก็เท่ากับว่าไม่มีภัยหรือไม่มีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ตน ทำให้สัญญาประกันภัยกลายเป็นการพนันขันต่อ ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การที่กฎหมายบัญญัติให้ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียนั้น ก็เพื่อป้องกันมิให้มีการทุจริตทำลายหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินที่เอาประกัน เพื่อหวังที่จะได้ค่าสินไหมทดแทนจากการที่ได้เอาประกันไว้ กฎหมายจึงต้องบัญญัติให้ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสีย คือมีความสัมพันธ์อยู่กับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เป็นเจ้าของ ผู้รับจำนอง ผู้รับจำนำ ผู้เช่าซื้อ เป็นต้น

มาตรา 865 บัญญัติว่า "ถ้าในเวลาทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ดี หรือในกรณีประกันชีวิตบุคคลอันการใช้เงินย่อมอาศัยความทรงชีพหรือมรณะของเขานั้นก็ดี รู้อยู่แล้วละเว้นเสียไม่เปิดเผย

ข้อความจริงซึ่งอาจจะได้จูงใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีก หรือให้บอกปัดไม่ยอมทำสัญญา หรือว่ารู้อยู่แล้วแถลงข้อความเป็นเท็จไซร้ ท่านว่าสัญญานั้นเป็นโมฆียะ ถ้าได้ใช้สิทธิบอกล้างภายในกำหนดเดือนหนึ่งนับแต่วันที่ผู้รับประกันภัยได้ทราบมูลอันจะบอกล้างได้ก็ดีหรือมิได้ใช้สิทธินั้นภายในกำหนด 5 ปีนับแต่วันทำสัญญาก็ดีท่านว่า "สิทธินั้นเป็นอันระงับไป"

สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่ต้องอาศัยความซื่อสัตย์สุจริตต่อกันเป็นอย่างยิ่ง หากผู้เอาประกันภัยปกปิดความจริงหรือแถลงเท็จ เป็นเหตุให้ผู้รับประกันภัยกำหนดเบี้ยประกันไว้ต่ำกว่าความเป็นจริง หรือถ้าผู้รับประกันภัยรู้ข้อความจริง อาจจะบอกปัดไม่ยอมรับประกัน ย่อมทำให้สัญญาประกันภัยเป็นโมฆียะ คือผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างสัญญานั้นได้

มาตรา 877 "ผู้รับประกันภัยจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนดังต่อไปนี้ คือ

(1) เพื่อจำนวนวินาศภัยอันแท้จริง

(2) เพื่อความบุบสลายอันเกิดแก่ทรัพย์สิน ซึ่งได้เอาประกันภัยไว้เพราะได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องปัดความวินาศภัย

(3) เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายอันสมควรซึ่งได้เสียไปเพื่อรักษาทรัพย์สินที่เอาประกันไว้นั้นมิให้วินาศ อันจำนวนวินาศจริงนั้น ท่านให้ตีราคา ณ สถานที่และในเวลาซึ่งเหตุวินาศภัยนั้นได้เกิดขึ้น อนึ่งจำนวนเงินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้นั้น ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นหลักประมาณอันถูกต้องในการตีราคาเช่นว่านั้น ท่านห้ามมิให้คิดค่าสินไหมทดแทนเกินไปกว่าจำนวนเงินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้"

มาตรานี้เป็นหลักสำคัญของการประกันวินาศภัยว่าผู้เอาประกันจำได้รับค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่ได้เสียหายไปจริง รวมทั้งความบุบสลายอันเกิดแก่ทรัพย์สินที่ได้เอาประกันภัยไว้ เพราะได้จัดการอันสมควรในการป้องปัดความวินาศภัยและบรรดาค่าใช้จ่ายที่ได้เสียไปเพื่อรักษาทรัพย์สิน การคิดค่าสินไหมทดแทนนั้นกฎหมายห้ามมิให้คิดเกินไปกว่าจำนวนเงินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้ผู้เอาประกันภัยคิดทุจริตโดยการทำลายทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้เพื่อหวังจะได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันภัย

- ส่วนเฉพาะการรับประกันภัยในการรับขน

มาตรา 883 อันสัญญาประกันภัยในการรับขนนั้น ย่อมคุ้มถึงความวินาศภัยทุกอย่างซึ่งอาจเกิดแก่ของที่ขนส่งในระหว่างเวลาตั้งแต่ผู้ขนส่งได้รับของไปจนได้ส่งมอบของนั้นแก่ผู้รับตราส่งและจำนวนค่าสินไหมทดแทนนั้นย่อมกำหนดตามที่ของซึ่งขนส่งนั้นจะได้มีราคาเมื่อถึงตำบลอันกำหนดให้ส่ง

มาตรา 884 ถ้าของซึ่งขนส่งนั้นได้เอาประกันภัยเมื่ออยู่ในระหว่างส่งเดินทางไป ท่านให้คิดมูลประกันภัยในของนั้นรวมทั้งราคาของ ณ สถานที่และในเวลาที่ผู้ขนส่งได้รับของ และให้เพิ่มค่าระวางส่งของไปยังสถานที่ส่งมอบแก่ผู้รับตราส่งกับทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ เนื่องด้วยการส่งของไปนั้นเข้าด้วย

กำไรอันจะพึงได้ในเวลาเมื่อส่งมอบของนั้นย่อมจะคิดรวมเข้าเป็นมูลประกันภัยเมื่อได้มีข้อตกลงเช่นนั้นไว้ชัดแจ้ง

มาตรา 885 อันสัญญาประกันภัยในการรับขนนั้น ถึงแม้การขนส่งจะต้องสะดุดหยุดลงชั่วขณะ หรือจะต้องเปลี่ยนทางหรือเปลี่ยนวิธีขนส่งอย่างหนึ่งอย่างใดโดยเหตุจำเป็นในระหว่างส่งเดินทางก็ดี ท่านว่าสัญญานั้นก็ย่อมคงเป็นอันสมบูรณ์อยู่ เว้นแต่จะได้ระบุไว้ในสัญญาเป็นอย่างอื่น

- ประกันภัยค้ำจุน

มาตรา 887 อันว่าประกันภัยค้ำจุนนั้น คือ สัญญาประกันภัยซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงว่าจะใช้ค่าสินไหมทดแทนในนามของผู้เอาประกันภัย เพื่อความวินาศภัยอันเกิดขึ้นแก่บุคคลอีกคนหนึ่งและซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบ

บุคคลผู้ต้องเสียหาย ชอบที่จะได้รับค่าสินไหมทดแทนตามที่ตนควรจะได้นั้นจากผู้รับประกันภัยโดยตรง แต่ค่าสินไหมทดแทนเช่นว่านี้หาอาจจะคิดเกินไปกว่าจำนวนอันผู้รับประกันภัยจะพึงต้องใช้ตามสัญญาประกันภัยนั้นได้ไม่ ในคดีระหว่างผู้ต้องเสียหายกับผู้รับประกันภัยนั้น ท่านให้ผู้ต้องเสียหายเรียกตัวผู้เอาประกันภัยเข้ามาในคดีด้วย

อนึ่ง ผู้รับประกันภัยนั้นแม้จะได้ส่งค่าสินไหมทดแทนให้ผู้เอาประกันภัยแล้ว ก็ยังหาหลุดพ้นจากความรับผิดต่อบุคคลผู้ต้องเสียหายนั้นไม่ เว้นแต่ตนจะพิสูจน์ได้ว่าค่าสินไหมทดแทนนั้นผู้เอาประกันภัยได้ใช้ให้แก่ผู้ต้องเสียหายแล้ว

มาตรา 888 ถ้าค่าสินไหมทดแทนอันผู้รับประกันภัยได้ใช้ไปโดยคำพิพากษานั้นยังไม่คุ้มค่าวินาศภัยเต็มจำนวนไซร้ ท่านว่าผู้เอาประกันภัยก็ยังคงต้องรับใช้จำนวนที่ยังขาด เว้นไว้แต่บุคคลผู้ต้องเสียหายจะได้ละเลยเสียไม่เรียกตัวผู้เอาประกันภัยเข้ามาสู่คดีด้วย ดังกล่าวไว้ในมาตราก่อน

2. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 บัญญัติขึ้นเพื่อควบคุมและกำกับดูแลรวมทั้งส่งเสริมผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยเพื่อให้ดำเนินการโดยเล็งถึงประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย เพื่อมิให้บริษัทดำเนินการไปในทางที่เสี่ยงภัย และเพื่อส่งเสริมให้การประกันวินาศภัยเจริญก้าวหน้าทันกับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพราะการประกันวินาศภัยเป็นการช่วยให้ผู้ถูกละเมิดทางร่างกายและทรัพย์สินได้รับชดใช้ค่าเสียหายและช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่เจ้าของทรัพย์สินที่ได้เอาประกันภัยไว้ เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยและความเชื่อมั่นแก่ผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมในด้านการลงทุนในประเทศ

กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 พระราชบัญญัติทั้ง 3 ดังกล่าวมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์เป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

คำนิยามสำคัญที่จำเป็นต้องทราบภายใต้พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 มีดังต่อไปนี้

"บริษัท" หมายความว่า บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัตินี้ และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

"การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย" หมายความรวมถึงการประกอบธุรกิจประกันภัยต่อด้วย

"เงินกองทุน" หมายความว่า ทรัพย์สินส่วนที่เกินกว่าหนี้สินของบริษัทตามราคาประเมินทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัทที่ประเมินตามพระราชบัญญัตินี้

"ตัวแทนประกันวินาศภัย" หมายความว่าผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

"นายหน้าประกันวินาศภัย" หมายความว่าผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบำเหน็จเนื่องจากการนั้น

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

"นายทะเบียน" หมายความว่า อธิบดีกรมการประกันภัยหรือผู้ซึ่งอธิบดีกรมการประกันภัยมอบหมาย

หมวด 1
บริษัท

1. การขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยจะกระทำได้จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดและโดยได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์โดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี

ในกรณีที่เป็นบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศจะตั้งสาขาเพื่อประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยจะต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์โดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี

2. การประกันภัยแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การประกันอัคคีภัย
2. การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง
3. การประกันภัยรถ
4. การประกันภัยอื่น นอกเหนือจาก 1, 2 และ 3

3. การวางหลักทรัพย์ประกันและการจัดสรรเงินสำรอง

บริษัทต้องมีหลักทรัพย์ประกันวางไว้กับนายทะเบียนตามประเภทของการประกันภัยประเภทละ 3,500,000 บาท ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย

นอกจากการวางหลักทรัพย์ประกันแล้วบริษัทยังต้องจัดสรรเบี้ยประกันภัยไว้เป็นเงินสำรองการประกันภัยดังนี้

1. เงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท
2. เงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทน
3. เงินสำรองเพื่อการอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

การจัดสรรเงินสำรองดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ทั้งนี้ก็เพื่อให้บริษัทมีความพร้อมที่จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ตลอดเวลาเมื่อมีการเรียกร้องเข้ามายังบริษัท เงินสำรองที่ต้องจัดสรรไว้ได้มาจากเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยซื้อความคุ้มครองจากบริษัท

หลักทรัพย์ประกันที่วางไว้กับนายทะเบียนและเงินสำรองที่บริษัทจัดสรรไว้ไม่อยู่ในความรับผิดแห่งการบังคับคดี ตลอดเวลาที่บริษัทยังมิได้เลิกกัน ในกรณีที่บริษัทเลิกกันให้เจ้าหนี้ที่เกิดจากการประกันภัยมีสิทธิได้รับชำระหนี้ก่อนเจ้าหนี้อื่น

4. การดำรงเงินกองทุน

บริษัทต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของเบี้ยประกันภัยสุทธิที่ได้รับทั้งหมดสำหรับปีปฏิทินที่ล่วงแล้วแต่ทั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่า 30 ล้านบาท

สมมุติว่าในปี พ.ศ.2544 บริษัทมีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ 1,000 ล้านบาท บริษัทต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุนไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาท

เงินกองทุนเป็นสิ่งจำเป็นที่บริษัทต้องดำรงไว้ หากเงินสำรองที่จัดสรรไว้ไม่เพียงพอเนื่องจากมีภัยเกิดขึ้นเกินกว่าที่คาดหมายไว้ เงินกองทุนจะสามารถนำมาชำระหนี้ตามสัญญาประกันภัยได้ เงินกองทุนจึง

เปรียบได้กับรากฐานของอาคารที่มีไว้เพื่อป้องกันอาคารทรุดหากเงินกองทุนมีมากพอสมควรจะทำให้เกิดความปลอดภัยแก่บริษัท

หมวด 2
การควบคุมบริษัท

1. การลงทุนประกอบธุรกิจอื่น

เงินที่บริษัทมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเงินที่ได้มาจากผู้ถือหุ้นของบริษัทชำระเป็นค่าหุ้นก็ดี หรือเงินที่ผู้เอาประกันภัยชำระเป็นค่าเบี้ยประกันภัยก็ดี รวมทั้งเงินที่ได้มานอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้นโดยปกติบริษัทจะเตรียมไว้ใช้จ่ายในรูปของเงินสดจำนวนหนึ่ง และฝากไว้กับธนาคารประเภทกระแสรายวันอีกจำนวนหนึ่ง ส่วนที่เกินกว่าจำนวนที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละวัน บริษัทก็จะนำไปลงทุนหาดอกผล ซึ่งตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยเรียกว่า "การลงทุนประกอบธุรกิจอื่น" ซึ่งบริษัทจะลงทุนประกอบธุรกิจอื่นได้เฉพาะที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ในการนี้รัฐมนตรีจะประกาศกำหนดเงื่อนไขสำหรับการประกอบธุรกิจนั้นๆ ให้บริษัทปฏิบัติด้วยก็ได้

เหตุผลในการควบคุมการลงทุนของบริษัท ก็เพื่อให้บริษัทลงทุนในกิจการที่ปลอดภัยเป็นประการสำคัญ การลงทุนที่ให้ผลตอบแทนสูงมักจะเสี่ยงภัยสูงด้วย การกระจายการลงทุนก็เป็นสิ่งจำเป็นทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของบริษัท การที่ผู้เอาประกันภัยซื้อความคุ้มครองกับบริษัทเท่ากับว่าผู้เอาประกันภัยมอบความไว้วางใจให้กับบริษัท ด้วยเหตุนี้เองจึงต้องมีการควบคุมการลงทุนอย่างเคร่งครัด

ประกาศกระทรวงว่าด้วยการลงทุน ได้อนุญาตให้บริษัทลงทุนในประเภทต่างๆได้ดังนี้

1. ซื้อหุ้น หุ้นกู้ และหน่วยลงทุน
2. ซื้อตั๋วเงิน
3. ให้กู้ยืม โดยมีหลักทรัพย์เป็นประกันหรือบุคคลค้ำประกัน
4. ซื้อพันธบัตรรัฐบาลของไทย พันธบัตรองค์การหรือรัฐวิสาหกิจ
5. ซื้อลดบัตรภาษีของกระทรวงการคลัง
6. ฝากเงินไว้กับธนาคารหรือบริษัทเงินทุนโดยได้รับดอกเบี้ย
7. ให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง
8. ให้เช่าซื้อรถยนต์
9. จัดจำหน่ายที่ดินหรือที่ดินและอาคารที่เลิกใช้เป็นสำนักงานของบริษัทหรือที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือการบังคับจำนอง
10. เป็นผู้จัดการกองทุน

2. กรมธรรม์ประกันภัย

กรมธรรม์ประกันภัยเปรียบได้กับตัวสินค้า ตัวสินค้าของการประกันภัยได้แก่ความคุ้มครองที่ระบุอยู่ในกรมธรรม์ประกันภัย นอกจากการให้ความคุ้มครองแล้วกรมธรรม์จะระบุข้อยกเว้นภัยหรือความเสียหายบางอย่างที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง เพื่อมิให้บริษัทกำหนดข้อความเป็นการเอาเปรียบผู้เอาประกันภัย ดังนั้นกฎหมายจึงได้บัญญัติไว้ว่า กรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยที่บริษัทออกให้กับผู้เอาประกันภัยต้องเป็นไปตามแบบและข้อความที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบ

แบบและข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้แล้วเมื่อนายทะเบียนเห็นสมควรหรือเมื่อบริษัทร้องขอ นายทะเบียนจะสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือยกเลิกแบบหรือข้อความนั้นบางส่วนหรือทั้งหมดก็ได้

ในกรณีที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยแตกต่างไปจากแบบหรือข้อความที่ที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบ ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยมีสิทธิเลือกให้บริษัทต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้ตามแบบกรมธรรม์ประกันภัยหรือข้อความที่บริษัทออกให้นั้น หรือตามแบบหรือข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้แล้วก็ได้ และไม่ว่าผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยจะใช้สิทธิดังกล่าวนี้ประการใดหรือไม่ย่อมไม่เป็นเหตุให้บริษัทพ้นความผิดที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยใช้แบบหรือข้อความที่นายทะเบียนมิได้ให้ความเห็นชอบ ผู้เอาประกันจะเลือกให้บริษัทต้องรับผิดตามกรมธรรม์ประกันภัยนั้นหรือจะบอกเลิกสัญญาประกันภัยนั้นเสียและให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยทั้งสิ้นที่ได้ชำระไว้แล้วแก่บริษัทก็ได้และไม่ว่าผู้เอาประกันภัยจะใช้สิทธิดังกล่าวนี้ประการใดหรือไม่ ย่อมไม่เป็นเหตุให้บริษัทพ้นความผิดที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้

3. อัตราเบี้ยประกันภัย

เบี้ยประกันภัยเปรียบได้กับราคาสินค้า เพื่อมิให้บริษัทกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยสูงเกินไปจนเป็นการเอาเปรียบผู้เอาประกันภัยหรือกำหนดเบี้ยประกันภัยต่ำเกินไปเพื่อมุ่งหวังในด้านการตลาดเพียงอย่างเดียว ในที่สุดจะกระทบถึงฐานะการเงินของบริษัท ดังนั้นกฎหมายจึงได้กำหนดไว้ว่าอัตราเบี้ยประกันภัยที่บริษัทกำหนดจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

อัตราเบี้ยประกันภัยที่นายทะเบียนเห็นชอบไว้แล้ว เมื่อนายทะเบียนเห็นสมควรหรือเมื่อบริษัทร้องขอ นายทะเบียนจะสั่งให้เปลี่ยนอัตรานั้นใหม่เสียก็ได้ การเปลี่ยนอัตราใหม่ไม่มีผลกระทบกระเทือนกรมธรรม์ประกันภัยที่ได้กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้ก่อนแล้ว

4. การรับประกันภัย

หากบริษัทรับประกันภัยมากเกินไป เมื่อมีวินาศภัยเกิดขึ้นบริษัทอาจไม่สามารถชำระหนี้ตามสัญญาประกันภัยได้ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัยจึงบัญญัติห้ามมิให้บริษัทรับประกันวินาศภัยเกินกว่าจำนวนดังต่อไปนี้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียน

(1) รับประกันอัคคีภัยรายเดียวหรือหลายรายรวมกัน เพื่อวินาศภัยอันเดียวกันภายในเขตที่นายทะเบียนกำหนด ทั้งนี้ โดยมีจำนวนเงินประกันภัยเกินกว่าร้อยละสิบของเงินกองทุน

(2) รับประกันวินาศภัยยานพาหนะทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และบุคคลหรือทรัพย์สินที่อยู่ในยานพาหนะนั้น และการประกันภัยค้ำจุนเพื่อวินาศภัยอันเดียวกัน ทั้งนี้โดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยแต่ละยานพาหนะเกินกว่าร้อยละสิบของเงินกองทุน

(3) รับประกันวินาศภัยอื่นนอกจาก (1) หรือ (2) โดยมีจำนวนเงินเอาประกันรายหนึ่งเกินกว่าร้อยละสิบของเงินกองทุน

ในกรณีที่มีการประกันต่อซึ่งวินาศภัยตาม (1) (2) หรือ (3) โดยมีผลบังคับพร้อมกับการรับประกันวินาศภัยมิให้นับจำนวนเงินที่เอาประกันต่อเข้าอยู่ในจำนวนที่กำหนดตาม (1) (2) หรือ (3)

5. ข้อห้ามมิให้กระทำบางอย่าง คือ

(1) ลดทุนโดยมิได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียน โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

(2) ฝากเงินไว้ที่อื่นนอกจากที่ธนาคาร บริษัทเงินทุน หรือบริษัทหลักทรัพย์

(3) เก็บเงินสดไว้ที่อื่นนอกจากเก็บไว้ที่สำนักงานของบริษัท

(4) จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่กรรมการ ผู้จัดการ ที่ปรึกษา พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท เพื่อเป็นค่านายหน้าหรือค่าตอบแทนสำหรับหรือเนื่องจากธุรกิจหรือการกระทำใด ๆเว้นแต่เป็นการจ่ายบำเหน็จ เงินเดือน โบนัส หรือเงินอย่างอื่นที่พึงจ่ายตามปกติ

(5) จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย นอกจากเงินค่าจ้างหรือบำเหน็จที่พึงจ่ายตามปกติ

(6) จ่ายเงินหรือทรัพย์สินล่วงหน้าให้แก่บุคคลใด เป็นค่านายหน้าหรือค่าตอบแทนสำหรับงานที่ทำให้แก่บริษัท

(7) จ่ายบำเหน็จแก่บุคคลที่ช่วยให้มีสัญญาประกันภัย ซึ่งมิใช่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัท

(8) ซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เว้นแต่

(ก) เพื่อใช้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจหรือสำหรับใช้เพื่อสวัสดิการของพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทตามสมควร

(ข) เพื่อใช้สำหรับการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นที่รัฐมนตรีประกาศหรือกำหนดตามมาตรา 28

(ค) เป็นอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทได้มาจากการรับชำระหนี้หรือจากการบังคับจำนอง

การซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์ตาม (ก) หรือ (ข) หรือการได้อสังหาริมทรัพย์มาจากการรับชำระหนี้ตาม (ค) ต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากนายทะเบียน ในการอนุญาตนายทะเบียนจะกำหนดเงื่อนไขใด ๆไว้ด้วยก็ได้

(9) ให้ประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

(10) รับชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยลดต่ำลงกว่าจำนวนที่ต้องชำระ

(11) ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนประกันวินาศภัยนายหน้าประกันวินาศภัยหรือพนักงานของบริษัทซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัย

(12) ออกกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่มีลายมือชื่อของกรรมการผู้มีอำนาจผูกพันบริษัท และไม่ได้ประทับตราของบริษัทตามที่ได้จดทะเบียนไว้ หรือไม่มีลายมือชื่อของผู้จดการสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศตามที่ระบุไว้ในใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยและไม่ได้ประทับตราบริษัทนั้นด้วยถ้ามี

(13) โฆษณาจูงใจอันเป็นเท็จหรือเกินความจริงเกี่ยวกับบริษัทหรือธุรกิจประกันวินาศภัยของบริษัท

(14) ตั้งหรือมอบหมายบุคคลอื่นนอกจากตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทไปชักชวน ชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ทั้งนี้เว้นแต่เป็นการกระทำของกรรมการ พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทซึ่งกระทำการในนามบริษัท

(15) ขายหรือให้อสังหาริมทรัพย์ใด ๆหรืออสังหาริมทรัพย์ที่มีมูลค่ารวมกันสูงกว่าที่นายทะเบียนกำหนดแก่กรรมการ หรือซื้อทรัพย์สินจากกรรมการ ทั้งนี้เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคณะกรรมการและได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

หมวด 4
ตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย

1. ความหมายของตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย

"ตัวแทนประกันวินาศภัย" หมายความว่า ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำหารชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

"นายหน้าประกันวินาศภัย" หมายความว่า ผู้ซึ่งชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบำเหน็จเนื่องจากการนั้น

ข้อแตกต่างระหว่างตัวแทนประกันวินาศภัยกับนายหน้าประกันวินาศภัย ก็คือตัวแทนประกันวินาศภัยจะชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทได้เฉพาะบริษัทที่ตนเป็นตัวแทนท่านั้น ส่วนนายหน้าประกันวินาศภัยสามารถจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัยใดก็ได้

2. การกระทำการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย

ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน

3. การชักชวนและแนะนำให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในต่างประเทศหรือกับบุคคลใด ๆที่ไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

ห้ามมิให้ผู้ใดชักชวน แนะนำ หรือการทำการด้วยประการใด ๆเพื่อให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในต่างประเทศหรือกับบุคคลใด ๆนอกจากผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนให้ทำการชี้ช่องหรือจัดการให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ทำสัญญาประกันต่อกับผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในต่างประเทศ

<u>บทกำหนดโทษ</u>

ผู้ใดฝ่าฝืนตาม 2 และ 3 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องมีคุณสมบัติครบถ้วน 8 ประการดังนี้

(1) บรรลุนิติภาวะ

(2) มีภูมิลำเนาในประเทศไทย

(3) ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(4) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

(5) ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย

(6) ไม่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

(7) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยในระหว่างเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

(8) ได้รับการศึกษาวิชาประกันวินาศภัยจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนกำหนด

หมายเหตุ ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริต ได้แก่ ความผิดฐานลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ กรรโชกทรัพย์ ยักยอก และฉ้อโกง

5. คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

บุคคลธรรมดาซึ่งจะขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยตาม (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) และ (8) ของ 3. ที่กล่าวมาแล้วและต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ด้วยคือ

(1) ไม่เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

(2) ไม่เป็นกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทประกันวินาศภัย

นายหน้าประกันวินาศภัย หากได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ ผู้จัดการ พนักงานหรือลูกจ้างในบริษัทประกันวินาศภัยใด ให้ใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยของผู้นั้นสิ้นสุดลง

นิติบุคคลซึ่งจะขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(1) นิติบุคคลนั้นต้องมีสำนักงานในประเทศไทย

(2) มีวัตถุประสงค์เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

(3) มีพนักงานหรือลูกจ้างที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

หมายเหตุ บุคคลต่างด้าวไม่อาจขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ เนื่องจากต้องห้ามตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 281

6. การขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

ผู้ที่ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทใด ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทนั้นต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทให้ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

เมื่อนายทะเบียนได้พิจารณาคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยแล้วเห็นว่ามีคุณสมบัติครบถ้วนตามกฎหมายก็จะออกใบอนุญาตให้ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทที่แสดงตามต้องการพร้อมแจ้งให้บริษัททราบ

ผู้ที่เป็นตัวแทนวินาศภัยของบริษัทใดอยู่แล้วประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทอื่นอีกสามารถกระทำได้โดย

(1) ยื่นคำขอรับใบอนุญาต

(2) แนบหนังสือให้ความยินยอมของบริษัทที่ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยอยู่แล้ว

(3) แนบหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทที่ต้องมีข้อความแสดงไว้ด้วยว่าบริษัทใหม่นั้นได้ทราบแล้วว่าผู้ขอเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทใดอยู่แล้ว

เมื่อนายทะเบียนออกใบอนุญาตได้ออกใบอนุญาตแล้วต้องแจ้งให้บริษัทที่แสดงความต้องการและบริษัทที่ให้ความยินยอมทราบ

ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยต้องระบุด้วยว่าเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทใด

แบบคำขอรับใบอนุญาต หนังสือ แสดงความต้องการ หนังสือให้ความยินยอมและแบบใบอนุญาตให้เป็นไปตามที่นายทะเบียนกำหนด

7. การขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประสงค์จะเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยต่อนายทะเบียน

คำขอรับใบอนุญาตและใบอนุญาตให้ทำแบบที่นายทะเบียนกำหนด

8. อำนาจกระทำการของตัวแทนประกันวินาศภัย

(1) ชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทที่ตนเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยบริษัทนั้น

(2) ทำสัญญาประกันวินาศภัยในนามของบริษัท เมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท

(3) รับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท เมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท

9. อำนาจกระทำการของนายหน้าประกันวินาศภัย

(1) ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท

(2) รับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท เมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท

(3) ชักชวน แนะนำ หรือกระทำการด้วยประการใดๆ เพื่อให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในต่างประเทศหากได้รัยใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทการจัดให้มีการประกันภัยต่อ

<u>แบบของหนังสือมอบอำนาจ</u>

หนังสือมอบอำนาจให้ตัวแทนประกันวินาศภัยทำสัญญาประกันภัยในนามบริษัท หนังสือมอบอำนาจให้ตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัทให้ทำแบบที่นายทะเบียนกำหนด

หนังสือมอบอำนาจดังกล่าวแม้ไม่ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด ก็ไม่เป็นเหตุให้เสื่อมสิทธิของบุคคลภายนอกเพราะเหตุที่มิได้ทำตามแบบที่กำหนด กล่าวคือ กฎหมายห้ามมิให้บริษัทยกขึ้นเป็นข้อต่อสู้บุคคลภายนอกว่า หนังสือมอบอำนาจไม่ได้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด

<u>บทกำหนดโทษ</u>

ตัวแทนประกันวินาศภัยผู้ใดทำสัญญาประกันภัยโดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท หรือตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยผู้ใดรับเบี้ยประกันภัยโดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

<u>ข้อสันนิษฐานของกฎหมาย</u>

ในกรณีที่บริษัทได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว หรือส่งมอบให้นายหน้าประกันวอนาศภัยเพื่อส่งมอบให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้เอาประกันภัยรายนั้นได้ชำระเบี้ยประกันภัยแก่บริษัทแล้ว

10. อายุของใบอนุญาตและการต่ออายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยมีอายุใช้ได้หนึ่งปีนับแต่วันออกใบอนุญาต ถ้าผู้รับใบอนุญาตประสงค์จะต่ออายุใบอนุญาต ต้องยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด ภายในสองเดือนก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ

ถ้าต่อใบอนุญาตครบสองคราวแล้ว และได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตคราวที่สาม ให้ใบอนุญาตที่ออกในคราวต่อไปมีอายุห้าปี

11. หน้าที่ที่นายหน้าประกันวินาศภัยจะต้องปฏิบัติมีดังต่อไปนี้

(1) ต้องมีสำนักงานและสำนักงานนั้นจะต้องตรงตามที่ระบุไว้ในคำขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

ในกรณีย้ายสำนักงาน ต้องแจ้งต่อนายทะเบียนเป็นหนังสือภายในห้าวันนับแต่วันที่ย้าย

<u>บทกำหนดโทษ</u>

(1.1) นายหน้าประกันวินาศภัยผู้ใดไม่มีสำนักงานตามที่ระบุไว้ในคำขอรับใบอนุญาต หรือตามที่ได้แจ้งว่าได้ย้ายไป ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงห้าหมื่นบาท

(1.2) นายหน้าประกันวินาศภัยผู้ใดย้ายสำนักงานโดยไม่แจ้งต่อนายทะเบียนต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

(2) ต้องจัดทำสมุดทะเบียน สมุดบัญชีและเอกสารเกี่ยวกับธุรกิจของตนตามแบบและรายการที่นายทะเบียนกำหนด

เมื่อมีเหตุจะต้องลงในสมุดทะเบียน สมุดบัญชีและเอกสารเกี่ยวกับธุรกิจของตน นายหน้าประกันวินาศภัยต้องลงรายการเกี่ยวกับเหตุนั้นในสมุดทะเบียน สมุดบัญชีและเอกสารเช่นว่านั้นภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีเหตุจะต้องลงรายการนั้น

<u>บทกำหนดโทษ</u>

นายหน้าประกันวินาศภัยไม่จัดทำสมุดทะเบียน สมุดบัญชีและเอกสารเกี่ยวกับธุรกิจของตนหรือไม่ลงรายการในสมุดทะเบียนหรือสมุดบัญชี ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท และปรับอีกวันละไม่เกินสองพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

แบบและรายการของสมุดทะเบียนเกี่ยวกับธุรกิจของนายหน้าประกันวินาศภัยตามประกาศนายทะเบียนประกันวินาศภัยลงวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2534 กำหนดไว้ดังนี้

สมุดทะเบียนเกี่ยวกับธุรกิจของนายหน้าประกันวินาศภัยอย่างน้อยต้องมีช่องกรอกข้อความแสดงรายการตามลำดับดังนี้

(2.1) วันที่กรมธรรม์ประกันภัยเริ่มให้ความคุ้มครอง

(2.2) ชื่อผู้เอาประกันภัย

(2.3) ชื่อบริษัทประกันวินาศภัย

(2.4) ประเภทของสัญญาประกันภัย

(2.5) เลขที่กรมธรรม์ประกันภัย

(2.6) จำนวนเงินเอาประกันภัย

(2.7) จำนวนเงินเบี้ยประกันภัย

(2.8) จำนวนเงินค่าบำเหน็จที่ได้รับ

(2.9) วัน เดือน ปี ที่ได้รับค่าบำเหน็จ

สำหรับสมุดบัญชีและเอกสารเกี่ยวกับธุรกิจของตน นายทะเบียนยังไม่ได้ออกประกาศกำหนดแบบและรายการแต่อย่างใด

(3) ต้องเก็บรักษาสมุดทะเบียน สมุดบัญชีและเอกสารเกี่ยวกับธุรกิจของตนรวมทั้งเอกสารประกอบการลงสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีไว้ที่สำนักงานของตนไม่น้อยกว่าห้าปี นับแต่วันลงรายการครั้งสุดท้ายในสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีนั้น

<u>บทกำหนดโทษ</u>

หากฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท

12. การตรวจสอบการปฏิบัติของนายหน้าประกันวินาศภัย

เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบการปฏิบัติของนายหน้าประกันวินาศภัย นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ

(1) เรียกให้นายหน้าประกันวินาศภัยมาให้ถ้อยคำ

(2) สั่งให้ส่งสมุดทะเบียน สมุดบัญชีหรือเอกสารใด ๆหรือให้ส่งรายงานตามแบบที่นายทะเบียนกำหนดเพื่อตรวจสอบ หรือ

(3) เข้าไปในสำนักงานของนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่อตรวจสอบในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก เพื่อตรวจสอบ

ในการนี้นายหน้าประกันวินาศภัยต้องอำนวยความสะดวกตามควร

<u>บทกำหนดโทษ</u>

นายหน้าประกันวินาศภัยผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งเรียกของนายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือไม่อำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ในการเข้าไปตรวจสอบสำนักงานของนายหน้าประกันวินาศภัย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

13. การเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย

นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ขาดคุณสมบัติในการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือในการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยแล้วแต่กรณี

(2) ดำเนินงานทำให้เกิดหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ หรือประชาชน

เมื่อนายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาต ให้แจ้งคำสั่งนั้นไปยังผู้ถูกเพิกถอนใบอนุญาต

14. การอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

ผู้ถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยมีสิทธิอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่ง คำวินิจฉัยของรัฐมนตรีให้เป็นที่สุด

15. อัตราค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย

นายทะเบียนได้ออกประกาศกำหนดอัตราค่าบำเหน็จที่บริษัทต้องจ่ายให้กับตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยอันเนื่องมาจากากรกระทำการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือกระทำการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย จะต้องไม่เกินอัตราร้อยละของเบี้ยประกัน ดังต่อไปนี้

(1) การประกันอัคคีภัย ไม่เกินร้อยละยี่สิบสาม

(3) การประกันรถยนต์ภาคสมัครใจ ไม่เกินร้อยละสิบห้า

(4) การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง

(5) การประกันภัยอื่น (เบ็ดเตล็ด) ไม่เกินร้อยละสิบแปด

3. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 บังคับให้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ต้องทำประกันภัยเพื่อให้คุ้มครองแก่ชีวิต ร่างกายหรืออนามัยที่เกิดจากรถ แต่ไม่รวมถึงทรัพย์สินของบุคคลภายนอก เว้นแต่รถรับจ้างสาธารณะที่กฎหมายว่าด้วยรถยนต์และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกบังคับให้ทำประกันภัยเพื่อให้ความคุ้มครองความเสียหายแก่ทรัพย์สินของบุคคลภายนอกด้วย

ความคุ้มครองที่ผู้ประสบภัยจะได้รับตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถมีจำนวนที่กำหนดในกฎหกระทรวงคือ

1. ห้าหมื่นบาทต่อคนสำหรับความเสียหายต่อร่างกายหรืออนามัย ความเสียหายในกรณีนี้คือผู้ประสบภัยได้รับบาดเจ็บนั่นเอง การชดใช้ถือหลักชดใช้เท่าที่จ่ายจริง แต่สูงสุดไม่เกินห้าหมื่นบาท แต่ไม่รวมกรณีตามข้อ 2

2. แปดหมื่นบาทต่อคนสำหรับความเสียหายต่อร่างกายหรืออนามัยในกรณีใดกรณีหนึ่ง หรือหลายกรณีดังต่อไปนี้ (1) ตาบอด (2) หูหนวก (3) เป็นใบ้หรือเสียความสามารถในการพูด หรือลิ้นขาด (4) สูญเสียอวัยวะสืบพันธุ์ (5) เสียแขน ขา มือ เท้า นิ้ว หรืออวัยวะอื่นใด (6) จิตพิการอย่างติดตัว (7) ทุพพลภาพอย่างถาวร

3. แปดหมื่นบาทต่อคนสำหรับความเสียหายต่อชีวิต ผู้ขับขี่เป็นฝ่ายประมาทและตนเองก็ตกเป็นผู้ประสบภัยพร้อมคนอื่นด้วย หรือตนเองเป็นผู้ประสบภัยคนเดียวเพราะความประมาทของตนเองก็ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถด้วยเช่นกัน เพียงแต่ว่าความคุ้มครองของผู้ขับขี่คนนี้จะลดลงมาเท่ากับ จำนวนค่าเสียหายต่อร่างกายเท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินหนึ่งหมื่นห้าพันบาท หรือหากเป็นความเสียหายต่อชีวิตก็จะได้รับค่าเสียหายหนึ่งหมื่นห้าพันบาท ถ้าเป็นความเสียหายต่อร่างกายแต่ไม่เสียหายถึงชีวิตรวมค่ารักษาพยาบาลด้วยไม่เกินสามหมื่นบาท

การจัดการเพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

แนวทางในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยสอดคล้องกับหลักการบริหารการจัดการด้านการควบคุมซึ่งเป็นองค์ประกอบในหลักการจัดการอันประกอบด้วยกระบวนการด้านการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) โดยหน้าที่การควบคุมเป็นการวัดและแก้ไขการทำงานเพื่อให้แน่ใจแผนขององค์การที่วางไว้ได้มีการปฏิบัติและดำเนินไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการควบคุมจะช่วยองค์การในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานด้านต่างๆ ในที่นี้จะกล่าวถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเด็นต่อไปนี้

1. การกำกับตรวจสอบและสภาพคล่องทางการเงิน
2. การสร้างมาตรฐานการทำงาน
3. พฤติกรรมทางจรรยาบรรณ

1. การกำกับตรวจสอบและสภาพคล่องทางการเงิน

การกำกับดูแลความมั่นคงทางการเงินของบริษัทเพื่อให้มีความมั่นคงเพียงพอที่จะสามารถรับภาระหนี้สินที่มีอยู่ได้ทุกขณะอย่างทันท่วงที การตรวจสอบ (Audit) เป็นการประเมินผลทางการเงินโดยอิสระ ความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินและงบประมาณขึ้นกับประสิทธิผลของระบบการควบคุมทางการเงิน เป้าหมาย

ของการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่ารายงานทางการเงินถูกต้อง สะท้อนถึงสภาพบริษัท ผลของการตรวจสอบจะให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้บริหารเพื่อสามารถหาแนวทางแก้ไขอุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติการซึ่งลักษณะการตรวจสอบทางการเงินมี 2 กรณีคือ การตรวจสอบภายนอก และการตรวจสอบภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การตรวจสอบภายนอก (External Audit) เป็นการประเมินผลสภาพการเงินขององค์การโดยฝ่ายตรวจสอบบัญชี ได้แก่บริษัทที่รับจ้างตรวจสอบบัญชีเพื่อรายงานต่อผู้ถือหุ้นเป็นรายงานภายในและฝ่ายต่างๆ ที่สนใจ

1.2 การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เป็นการประเมินผลการทำงานโดยพนักงานขององค์การเพื่อประเมินความถูกต้องทางการเงินและการควบคุมทางบัญชี ตลอดจนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

การควบคุมทางการเงินจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่ได้ประโยชน์จากองค์การประกอบด้วยลูกค้า (Customer) พนักงาน (Employee) ชุมชนในท้องที่ (Community) และผู้ถือหุ้น (Stockholder) สามารถใช้ข้อมูลด้านการเงินเพื่อประเมินประสิทธิผลของบริษัท เมื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อหรือการขายหุ้น ผู้บริหารระดับสูงใช้ข้อมูลด้านการเงินเพื่อติดตามฐานะการเงินและผลการดำเนินงานขององค์การ การพิจารณาข้อมูลทางการเงินสรุปได้จากรายงานด้านงบการเงิน (Financial Statement) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. งบดุล (Balance Sheet) เป็นงบการเงินที่แสดงทรัพย์สิน หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้นขององค์การในเวลาหนึ่ง งบดุลประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) สินทรัพย์ หมายถึงทุกสิ่งที่บริษัทมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสดหรือซื้อเชื่อ (2) หนี้สิน เป็นทุกสิ่งที่บริษัทมีภาระต้องชดใช้ (3) ส่วนของผู้ถือหุ้น เป็นส่วนที่แตกต่างระหว่างทรัพย์สินและหนี้สิน

2. งบกำไรขาดทุน (Income Statement) เป็นรายงานแสดงผลการทำงานของกิจการ งบกำไรขาดทุนของบริษัทแสดงถึงรายได้จากการขาย ซึ่งเมื่อหักลบด้วยค่าใช้จ่ายและภาษีแล้วจะเหลือเป็นกำไร งบกำไรขาดทุนเป็นการสรุปถึงการหมุนเวียนของเงินสด

การวิเคราะห์อัตราส่วน (Ratio Analysis) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินฐานะทางการเงินและการดำเนินธุรกิจ การวิเคราะห์อัตราส่วนจะเกี่ยวข้องกับการประเมินอัตราส่วนทางการเงินเพื่อมองหาแนวโน้มในอัตราส่วนเหล่านี้โดยการเปรียบเทียบกับมูลค่าเฉลี่ยสำหรับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรม อัตราส่วนมีดังนี้

1. อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratios) เป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดความสามารถของบริษัทที่จะมีเงื่อนไขด้านการเงินระยะสั้นด้วยทรัพย์สินปัจจุบัน โดยทั่วไปใช้อัตราส่วนสภาพคล่องในรูปของอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current Ratios) ซึ่งวัดความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นจากสินทรัพย์หมุนเวียนของบริษัท

2. อัตราส่วนความสามารถในการก่อหนี้ (Leverage ratios) เป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดสัดส่วนหนี้สินต่อโครงสร้างของเงินทุน และความสามารถในการจ่ายชำระค่าใช้จ่ายทางการเงิน อัตราส่วนที่ใช้มากประการหนึ่งก็คือ อัตราส่วนหนี้สิน (Debt Ratios) ซึ่งใช้วัดโครงสร้างเงินทุนของธุรกิจที่มาจากการกู้ยืมและนำมาลงทุนเป็นจำนวนเงินเท่าใด มีความสามารถในการก่อหนี้เพิ่มหรือไม่

3. อัตราส่วนความสามารถในการใช้สินทรัพย์ (Activity Ratios) เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ของธุรกิจ อัตราส่วนที่ใช้มากคือ อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินค้า (Inventory Turnover) เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงความสามารถในการจำหน่างสินค้าหนึ่งรอบ และระยะเวลาในการจัดเก็บหนี้ (Average Collection Period) เป็นการวัดถึงจำนวนวันในการเก็บหนี้ (การรับเงินจากลูกค้า) นับจากวันที่ขาย อัตราส่วนนี้จึงแสดงระยะเวลาในการจัดเก็บหนี้ว่าใช้เวลานานเท่าใดต่อครั้ง

4. อัตราส่วนความสามารถในการหากำไร (Profitability Ratios) เป็นอัตราส่วนใช้วัดความสามารถในการหารายได้จากการดำเนินงาน และการลงทุนในสินทรัพย์ อัตราส่วนนี้ที่นิยมใช้มากคือ

4.1 อัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin) แสดงถึงความสามารถในการดำเนินงานของธุรกิจว่ามีผลกำไรสุทธิต่อยอดขายจำนวนเท่าใด

4.2 อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในสินทรัพย์รวม [Return on Investment (ROI)] เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงความสามารถในการหากำไรของฝ่ายจัดการจากการลงทุนในสินทรัพย์

4.2 อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น [Return on Equity (ROE)] เป็นการวัดประสิทธิผลขององค์การจากการลงทุนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนนี้ชี้ถึงประสิทธิผลของบริษัทในการใช้เงินซึ่งผู้ถือหุ้นมีการลงทุนในการซื้อหุ้น

2. การสร้างมาตรฐานการทำงาน

การบริหารการจัดการควรมีหลักเกณฑ์ในการควบคุมการทำงานซึ่งควรกำหนดเป้าหมาย รูปแบบกระบวนการ การประเมินวัดผล และการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆควรมีความชัดเจน มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอจนกระทั่งสมาชิกในองค์การยึดถือว่าเป็นวัฒนธรรมในการทำงานหรือเรียกได้ว่าเป็นมาตรฐาน ซึ่งรูปแบบของมาตรฐานโดยทั่วไปมีการจัดประเภทดังนี้

2.1 มาตรฐานเชิงปริมาณ (Physical Standards) เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลข เช่น ชั่วโมงแรงงานต่อหน่วยผลผลิต จำนวนวัตถุดิบที่ใช้ จำนวนแรงงาน จำนวนสินค้าที่ผลิต จำนวนครั้งของการให้บริการ มาตรฐานนี้อาจจะกระทบคุณภาพด้วย เช่น ความทนทาน ความรวดเร็ว เป็นต้น

2.2 มาตรฐานด้านต้นทุน (Cost Standards) เป็นการวัดในรูปของตัวเงินคล้ายกับมาตรฐานทางกายภาพโดยทั่วไปอยู่ในระดับดำเนินงาน จะมีผลกระทบต่อมูลค่าทางการเงินสำหรับการดำเนินงานเฉพาะอย่าง ที่นิยมใช้มากก็คือต้นทุนต่อหน่วยผลิต ต้นทุนแรงงานต่อหน่วยหรือต่อชั่วโมง ต้นทุนวัสดุต่อหน่วย ต้นทุนเครื่องจักรต่อชั่วโมง ต้นทุนการขายต่อยอดขาย เป็นต้น

2.3 มาตรฐานด้านการลงทุน (Capital Standards) เป็นการประยุกต์ใช้การวัดผลด้านดารเงินร่วมกับลักษณะทางกายภาพโดยการเกี่ยวข้องกับการใช้เงินลงทุนในธุรกิจ ดังนั้นจึงเกี่ยวข้องกับงบดุลและงบกำไรขาดทุน มาตรฐานที่นิยมใช้มากเพื่อการลงทุนใหม่ ตลอดจนการควบคุมทั้งหมดซึ่งเป็นผลตอบแทนจากการลงทุน งบดุลจะเผยมาตรฐานการลงทุน เช่น อัตราส่วนระหว่างสินทรัพย์หมุนเวียนกับหนี้สินหมุนเวียน อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น การลงทุนในสินทรัพย์ต่อการลงทุนรวม เงินสดและลูกหนี้ค้างรับ ตลอดจนอัตราการหมุนเวียนของสินค้า

2.4 มาตรฐานด้านรายได้ (Revenue Standards) เกิดจากรายได้จากการขายซึ่งสามารถกำหนดรายได้ต่อลูกค้า รายได้ต่ออาณาเขตทางภูมิศาสตร์

2.5 มาตรฐานโปรแกรม (Program Standards) มาตรฐานด้านโปรแกรม เป็นการออกแบบมาตรฐานด้านโปรแกรม เช่น โปรแกรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ โปรแกรมการปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานขาย เป็นต้น มาตรฐานแบบนี้อาจต้องใช้วิจารณญาณของผู้ประเมิน ใช้เวลาและปัจจัยอื่น

2.6 มาตรฐานที่ไม่มีตัวตน (Intangible Standards) เป็นมาตรฐานที่ไม่สามารถกำหนดในลักษณะตัวเลขหรือการเงิน เป็นมาตรฐานซึ่งผู้บริหารใช้เพื่อพิจารณาความสามารถของพนักงาน ตัวแทนขาย หรือพนักงานขายโปรแกรมต่างๆ เช่น การพิจารณาโปรแกรมโฆษณาว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวได้หรือไม่ โปรแกรมการประชาสัมพันธ์ประสบความสำเร็จหรือไม่ ผู้บังคับบัญชายึดวัตถุประสงค์ของบริษัทหรือไม่ พนักงานมีความกระตือรือร้นหรือไม่ เหล่านี้เป็นสิ่งลำบากในการกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการวัดทั้งด้านปริมาณหรือคุณภาพ

2.7 เป้าหมายถือเป็นมาตรฐาน (Goals as Standards) เป็นมาตรฐานที่มีแนวโน้มจะใช้ได้ดีโดยการกำหนดเป้าหมายที่สามารถพิสจน์ได้ (Verifiable) เชิงปริมาณ (Quantitative) หรือเชิงคุณภาพ (Qualitative) ในทุกระดับการจัดการ การดำเนินงานตามโปรแกรมที่สลับซับซ้อน ตลอดจนการทำงานของผู้บริหาร ผู้บริหารสมัยใหม่อาจใช้การวิจัยหรือความคิดเพื่อกำหนดเป้าหมายที่สามารถใช้เป็นมาตรฐานในการทำงาน

2.8 แผนกลยุทธ์ถือเป็นประเด็นในการควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic plans as control points for strategic control) เป็นการควบคุมแบบลายลักษณ์อักษรที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ และใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) ประกอบด้วย การติดตามประเด็นการควบคุมเชิงกลยุทธ์อย่างมีระบบ ตลอดจนการปรับปรุงกลยุทธ์ขององการถือเป็นเกณฑ์ของการประเมินผล เนื่องจากการวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ดังนั้นการควบคุมจะช่วยเปรียบเทียบเป้าหมายกับการทำงานจริง โดยจัดหาโอกาสสำหรับการเรียนรู้เป็นเกณฑ์สำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

3. พฤติกรรมทางจรรยาบรรณ

การสร้างวัฒนธรรมทางจรรยาบรรณสามารถสร้างความได้เปรียบทางกลยุทธ์โดยการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและความเชื่อถือในบริษัท ซึ่งผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงต้องยอมรับว่าเป็นความรับผิดชอบส่วนตัวเพื่อที่จะสร้างพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์การ ผู้นำต้องแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเช่นนี้เป็นหัวใจของวิสัยทัศน์และเป็นเป้ากมายหลักขององค์การ วัฒนธรรม โครงสร้าง และกระบวนการขององค์การต้องเสริมการตอบสนองทางศีลธรรมต่อสิ่งท้าทายการจัดการต่างๆ ในหัวข้อต่อไปนี้จะเสนอข้อแนะนำเพื่อวางรูปแบบวัฒนธรรมองค์การเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงวิกฤตการณ์ที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณและให้กลไกในการแก้ปัญหาเมื่อวิกฤตการณ์ทางจรรยาบรรณเกิดขึ้นมา

1. การหลีกเลี่ยงวิกฤตการณ์ที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณ (Avoiding ethical crises) ผู้จัดการทั้งหลายควรใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับได้จากสังคม และควรที่จะแก้ปัญหาประเด็นทางจรรยาบรรณที่เกิดขึ้นก่อนที่จะลุกลามใหญ่โตจนเข้าถึงขั้นวิกฤต บางทีคุณค่าที่มีค่ามากที่สุดในการเรียนรู้เรื่องจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อสังคมคือ เพื่อช่วยให้ผู้จัดการตระหนักถึงความเป็นไปได้ของวิกฤตการณ์และจัดการกับมันก่อนที่มันจะพัฒนาขึ้นมา มีวิธีการต่างๆมากมายที่ทำให้ผู้จัดการสามารถที่จะทำได้เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาทางจรรยาบรรณ ได้แก่ บทบัญญัติบริษัท (Corporate Credos) แบบจำลองบทบาท (Role Models) โครงสร้างรางวัล (Reward Structures) และระบบควบคุม (Control System)

1.1 บทบัญญัติบริษัท (Corporate Credos) โดยทั่วไป การจัดการเชิงกลยุทธ์ได้ถูกจำกัดความว่าเป็นกระบวนการของการตอบคำถามง่ายๆ 3 คำถาม ได้แก่ เราอยู่ที่ไหนตอนนี้ เราอยากอยู่ที่ไหน ทำอย่างไรเราจะไปถึงจุดนั้น และ Edward Freeman ผู้เชี่ยวชาญในสาขากล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ขององค์การต้องปลูกฝังความมีจรรยาบรรณหรือความรับผิดชอบต่อสังคมดังนั้นการเติมคำถามอีกคำถามหนึ่งเพื่อมุ่งเน้นความสำคัญของจรรยาบรรณนี้ลงไปนอกเหนือจากสามคำถามนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น คำถามนั้นได้แก่จุดยืนของเราคืออะไร ถ้าผู้นำของบริษัทสามารถตอบคำถามนี้ได้อย่างเหมาะสม ก็หมายถึงว่าเขาได้รูปแบบมิติทางจรรยาบรรณขององค์การไว้แล้ว

ทางหนึ่งที่ผู้นำพยายามที่จะตอบคำถาม จุดยืนของเราคืออะไร ก็คือการเขียนบทบัญญัติบริษัทออกมา ซึ่งควรที่จะสอดคล้องและเกิดขึ้นมาจากการตัดสินใจในการจัดการ บทบัญญัติเป็นคำกล่าวที่พรรณนาถึงความยินยอมพร้อมใจของบริษัทที่จะกำหนดให้มีมาตรฐานที่แน่นอนของพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นส่วนหนึ่งของคำกล่าวเป้าหมายหลักขององค์การ หรืออาจเป็นเอกสารแยกออกมาที่เน้นเฉพาะเรื่องของจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าในคำกล่าวเป้าหมายหลัก

1.2 แบบจำลองบทบาท (Role Models) นอกเหนือจากบทบัญญัติบริษัท ผู้นำสามารถที่จะปฏิบัติตนเป็นต้นแบบในการแสดงพฤติกรรมที่เรียกได้ว่ามีจรรยาบรรณ โดยที่พวกเขามีความหวังว่าบุคลากรที่เหลืออยู่ในองค์การจะได้เลียนแบบพฤติกรรมเหล่านั้น ดังนั้นผู้นำที่ต้องการให้องค์การของเขาเป็นองค์การที่มีคุณธรรมจึงควรที่จะต้องแสดงออกพฤติกรรมที่เน้นคุณธรรมเหล่านั้น เพื่อบุคลากรจะได้กระทำตามด้วยความเต็มใจ

1.3 ระบบรางวัล (Reward Structutres) การให้แบบจำลองบทบาทเป็นเพียงส่วนหนึ่งของสิ่งที่ต้องใช้ในการกำหนดหลักเกณฑ์ทางคุณธรรม ความล้มเหลวในการปลูกฝังศีลธรรมอันดีอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำส่วนตัวของผู้นำเอง แต่อาจจะเกิดจากโครงสร้างและระบบขององค์การที่ผู้นำจำเป็นจะต้องทำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการจัดสรรรางวัลอาจจะเป็นการมุ่งเน้นที่จะทำให้ผลลัพธ์เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์นั้นจะมีผลร้ายผลเสียอย่างไรบ้าง ปัญหาที่จะเห็นได้ชัดจากการใช้ระบบคอมมิชชั่นกับพนักงานขายที่ใช้ปริมาณยอดขายเป็นเกณฑ์ในการจัดสรรค่าคอมมิชชั่น ดังนั้นบ่อยครั้งที่เราจะพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่มีคุณธรรมเพียงเพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ เช่น การติดสินบน หรือพฤติกรรมที่ขาดคุณธรรมอื่นๆในกลุ่มของพนักงานขาย นักบริหารที่ปรารถนาจะหลีกเลี่ยงปัญหาเหล่านี้ต้องทำความเข้าใจให้แจ่มชัดกับพนักงานขายถึงการให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์แต่ต้องคำนึงถึงวิธีการที่จะได้ผลลัพธ์มาด้วย ดังนั้นระบบรางวัลต้องมีความเชื่อมโยงเป็นอย่างดีกับระบบองค์การ

1.4 ระบบควบคุม (Control systems) องค์การควรใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการควบคุม เช่นการควบคุมในประเด็นเกี่ยวกับการติดสินบนจะต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติว่าการกระทำเช่นใดถือเป็นการติดสินบน วิธีหนึ่งที่มีประสิทธิผลในการควบคุมการใช้เงินติดสินบน คือการบันทึกการรับและจ่ายเงินทุกประเภทเพื่อให้ผู้จัดการสามารถไตร่ตรองได้ว่าการจ่ายเงินนั้นเป็นต้นทุนตามมาตรฐานของธุรกิจหรือเป็นเงินติดสินบน

2. การตอบสนองต่อวิกฤตการณ์คุณธรรม (Responding to an ethical crisis) ไม่มีองค์การใดในโลกที่สามารถป้องกันเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดหรือแม้แต่ส่งเสริมพฤติกรรมที่ไม่มีคุณธรรมบางอย่างได้ ดังนั้นผู้จัดการจึงควรที่จะมองการณ์ไว้ล่วงหน้าและเตรียมตัวที่จะจัดการกับวิกฤตการณ์ทางคุณธรรมให้ได้อย่างทันการณ์เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นมา ในสถานการณ์เหล่านี้เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้นำที่จะจัดการกับประเด็นต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งทันทีที่วิกฤตการณ์เกิดขึ้น หลายครั้งสาธารณชนก็เป็นตัวก่อให้เกิดผลกระทบด้วยและสิ่งนี้เองที่เกี่ยวข้องกับประเด็นภายนอกที่ผู้นำต้องรีบจัดการ เมื่อสาธารณชนได้ล่วงรู้ถึงสถานการณ์ที่ธุรกิจล้มเหลวในเรื่อวความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ความยุติธรรมจะถูกเรียกร้องขึ้นซึ่งในหลายๆครั้งธุรกิจเองต้องเผชิญหน้ากับกลุ่มชนที่ไม่เกี่ยวข้องแต่เรียกร้องความยุติธรรมจากบริษัท สิ่งนี้ถือเป็นปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่คุกคามบริษัท ซึ่งการจัดการที่เหมาะสมจะช่วยให้ธุรกิจสามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่กล่าวมาได้ และวิธีการต่อไปนี้เป็นแนวทางในการจัดการกับสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น

2.1 อย่าพยายามที่จะปกปิด (Do not attempt a cover-up) ความพยายามที่จะปกปิดความผิดเป็นเรื่องที่ไม่สามารถยอมรับได้ในทางศีลธรรม จากเหตุการณ์ที่ผ่านๆมาจะเห็นว่าบริษัทที่พยายามปกปิดความผิดจะถูกมองจากสาธารณชนในภาพลักษณ์ที่ไม่ดีและเกือบจะไม่มีทางที่จะเปลี่ยนภาพลักษณ์นั้นได้ แต่บริษัทที่ดำเนินกิจการด้วยความซื่อสัตย์และพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น สาธารณชนจะมองบริษัทเหล่านั้นด้วยใจที่เป็นธรรมและพร้อมที่จะให้อภัย เพราะสาธารณชนเองก็ไม่ได้คาดหวังที่จะเห็นความสมบูรณ์แบบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ข้อผิดพลาดสามารถที่จะยอมรับได้หากบริษัทมีความตั้งใจและจริงใจที่จะแก้ไข

2.2 ปฏิบัติการอย่างเฉียบพลันและทันการณ์ (Take the initiative) ในวิกฤตการณ์ต่างๆโดยทั่วไปที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม เหตุการณ์จะเกี่ยวข้องการผสมผสานกับสื่อมวลชน ตัวแทนจากกลุ่มต่างๆ

นักการเมือง ผู้เชี่ยวชาญ และตัวแทนจากกลุ่มธุรกิจเอง การวิจารณ์วิกฤตการณ์จากกลุ่มชนต่าง ๆนี้ทำให้เหตุการณ์ขยายความรุนแรงได้ การจัดการอย่างเฉียบพลันและทันการณ์ด้วยการแก้ที่ตัวปัญหาอย่างเร่งด่วนโดยมิต้องสนใจกับแรงดุกดามจากแหล่งอื่นใดเลย เมื่อต้นเหตุของปัญหาถูกแก้ไขออกไปแล้วการดุกดามย่อยต่าง ๆก็จะลดความรุนแรงจนในที่สุดก็จะสลายไปเอง

2.3 มุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์ร่วมกัน (Focus on shared objectives) แทนที่จะปล่อยให้วิกฤตการณ์เป็นเรื่องของพวกเขาหรือพวกเรา ผู้จัดการกับวิกฤตการณ์ที่ดีต้องหาความสนใจร่วมกันของแต่ละฝ่ายให้พบและดำเนินการแก้ไขเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ร่วมนั้น

2.4 ใช้เลนส์กว้างในการมอง (Use a wide-angle lens) เมื่อธุรกิจตกอยู่ในวิกฤตการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย กลุ่มแต่ละกลุ่มก็จะมองเน้นไปที่ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวเองมากที่สุด อย่างไรก็ตามการที่จะทำให้ความต้องการของแต่ละฝ่ายสำเร็จลงได้นั้น ผู้จัดการต้องมองวิกฤตการณ์ด้วยเลนส์กว้างเพื่อที่จะมองให้เห็นกว้างออกไปกว่าความสนใจเฉพาะของแต่ละกลุ่ม โดยต้องมองความต้องการของสังคมเป็นใหญ่ในการแก้วิกฤตการณ์ และต้องเน้นที่สังคมมากกว่าที่จะเน้นประโยชน์ของกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มเท่านั้น

การส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

ธุรกิจการประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ระบบเศรษฐกิจและสังคมของชาติ เนื่องจากธุรกิจประกันภัยมีส่วนช่วยสร้างความมั่นคงและหลักประกันทางการเงินและการลงทุนให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจและบุคคลทุกสาขาอาชีพ เป็นแหล่งระดมเงินออมเข้าสู่ระบบเป็นองค์ประกอบของระบบสินเชื่อในการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนพัฒนาในโครงการที่สำคัญ ๆ ซึ่งถือได้ว่าการประกันวินาศภัยเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการช่วยแบ่งเบาภาระและแก้ไขปัญหาทางสังคมของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือในการกระจายและบรรเทาความเสี่ยงภัยต่าง ๆที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ความรับผิดตามกฎหมายของบุคคลและธุรกิจ ตลอดจนสร้างความอบอุ่นมั่นคงทางจิตใจให้กับประชาชนในชาติด้วย

สภาพปัญหาของการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

ธุรกิจประกันภัยในปัจจุบันได้ขยายตัวเจริญเติบโตในอัตราที่สูง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการขยายตัวของการประกันวินาศภัยในการที่จัดเป็นสถาบันหนึ่งซึ่งมีส่วนช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศก็ยังนับว่าน้อยมาก กล่าวคือ ประชาชนยังนิยมซื้อความคุ้มครองจากการประกันวินาศภัยน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งทำให้ขาดประโยชน์ในด้านหลักประกันความคุ้มครอง ในขณะเดียวกันการที่ประชาชนนิยมเอาประกันภัยน้อยก็ส่งผลให้บริษัทประกันภัยไม่สามารถใช้ประโยชน์จากหลักการของการประกันภัยในเรื่องกฎว่าด้วยจำนวนมากได้เต็มที่ ในขณะเดียวกันบริษัทประกันภัยส่วนใหญ่ยังเป็นบริษัทขนาดเล็กและมีปัญหาในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความเข้มแข็งด้านเงินทุน ทำให้ไม่สามารถขยายศักยภาพหรือขีดความสามารถในการรับเสี่ยงภัยได้อย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากภัยบางภัยมีขนาดใหญ่มากเมื่อเทียบกับขนาดของบริษัท จึงมีผลทำให้มีการพึ่งพิงการเอาประกันต่อกับต่างประเทศในสัดส่วนที่สูง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในด้านการทำประกันภัยการขนส่งสินค้าทางทะเลก็มีการเอาประกันภัยกับต่างประเทศโดยผ่านระบบการซื้อขายสินค้าเป็นจำนวนเงินที่สูงมากในแต่ละปีโดยไม่จำเป็น จึงทำให้ประเทศไทยต้องขาดดุลบริการด้านการประกันภัยเป็นจำนวนมากและส่งผลให้การประกันภัยทางทะเลและขนส่งของประเทศไทยไม่พัฒนาด้วย

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอาจจะแยกออกได้เป็น 3 ประการหลัก ๆ ซึ่งมีผลกระทบและส่งผลต่อกันและกัน คือ

(1) ประชาชนยังขาดความเชื่อถือศรัทธาในธุรกิจประกันภัย
(2) ปัญหาของบริษัทประกันภัยและการดำเนินงาน
(3) การเอาประกันต่อกับต่างประเทศในสัดส่วนที่สูงและปัญหาการขาดดุลบริการด้านประกันภัย

แนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันภัย

แนวนโยบายที่สำคัญ ๆซึ่งเป็นมติร่วมของที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัท รวมทั้งสมาคมประกันชีวิตไทยและสมาคมประกันวินาศภัย ซึ่งได้ประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูงของกรมการประกันภัยโดยมีรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ (ดร. สุวรรณ วลัยเสถียร) เป็นประธานในที่ประชุม ได้มีการสรุปเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ปี พ.ศ.2545 ใน 10 เรื่องที่สำคัญดังนี้

(1) การกำกับ ตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท
(2) การสร้างมาตรฐานการให้บริการจ่ายเงินผลประโยชน์ หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
(3) การลดภาระต้นทุนที่ไม่จำเป็นของบริษัทและการส่งเสริมธุรกิจ
(4) การประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านประกันภัยให้กัยประชาชน
(5) การจัดลำดับความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพการให้บริการของบริษัท
(6) การพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
(7) การเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและกลไกการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยและประชาชนผู้บริโภค
(8) การแก้ไข กฎหมาย กฎระเบียบให้สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบัน
(9) การเพิ่มบทบาทภาคเอกชนและความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
(10) การพัฒนาศักยภาพในการบริหารงานของกรมการประกันภัย

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาในส่วนของการประกันวินาศภัยโดยเลือกจากนโยบายข้างต้น 3 หัวข้อได้แก่ การกำกับ ตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท การสร้างมาตรฐานการให้บริการจ่ายเงินผลประโยชน์หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งมีเนื้อหาดังนี้

1. การกำกับ ตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพราะเป็นสถาบันที่เสริมสร้างหลักประกันความมั่นคง และช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายทางการเงินจากความเสี่ยงภัยต่าง ๆให้กับบุคคล ครอบครัว และองค์กรธุรกิจการค้าการลงทุนอื่น ๆทุกสาขา รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญและมีประสิทธิภาพในการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านสวัสดิการและการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบภัย

มาตรการในการกำกับดูแลความมั่นคงทางการเงินของธุรกิจประกันภัยที่สำคัญได้แก่ การกำหนดเงินสำรองประกันภัย การกำหนดขนาดเงินกองทุน การกำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกัน และการกำหนดเงื่อนไขการลงทุน

การกำหนดเงินสำรองประกันภัย

เงินสำรองประกันภัยคือ หนี้สินหรือภาระผูกพันที่บริษัทประกันภัยมีต่อผู้เอาประกันภัย จุดประสงค์ของการกำหนดให้บริษัทประกันภัยตั้งเงินสำรองดังกล่าวไว้ก็เพื่อให้บริษัทมีทรัพย์สินอย่างเพียงพอต่อความ

รับผิดชอบตามกรมธรรม์ โดยทั่วไปแล้วภาระผูกพันของบริษัทที่อยู่ในรูปของเงินสำรองประกันภัยจะมีสัดส่วนค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับทรัพย์สินรวมของบริษัท

การกำกับดูแลการดำรงเงินสำรองของบริษัทประกันภัยของไทยในปัจจุบันจะยึดตามข้อกำหนดในประกาศกระทรวงพาณิชย์ 2 ฉบับคือ ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องการจัดสรรเงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัทและเงินสำรองสำหรับค่าสินไหมทดแทนรวมทั้งทรัพย์สินอย่างอื่นที่บริษัทต้องจัดสรรไว้ ในกรณีของการประกันวินาศภัย บริษัทจะมีเงินสำรอง 2 ประเภทคือ เงินสำรองชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่อาจเกิดขึ้นสำหรับกรมธรรม์ที่ยังไม่หมดอายุหรือเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท (unearned premium reserves) และเงินสำรองสำหรับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย (loss reserves)

การกำหนดขนาดเงินกองทุน

เงินกองทุน (minimum required capital) หรือ "ส่วนเหลื่อมทรัพย์สินเหนือหนี้สิน" (solvency margin) คือ ทรัพย์สินส่วนที่มากกว่าภาระผูกพันหรือหนี้สินที่บริษัทมีต่อบุคคลภายนอกที่บริษัทต้องสำรองไว้ตามกฎหมาย การกำหนดให้บริษัทประกันภัยมีเงินกองทุนเพิ่มเติมจากเงินสำรองประกันภัยก็เพื่อให้บริษัทประกันภัยมีความสามารถในการรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากขนาดของเงินกองทุนจะเป็นสิ่งที่กำหนดขีดความสามารถในการรับเสี่ยงภัยของบริษัทประกันภัยที่สำคัญประการหนึ่ง การกำกับดูแลการรับเสี่ยงภัยของบริษัทจึงมักอ้างอิงกับขนาดเงินกองทุนนี้ เช่น กฎหมายไทยได้จำกัดการรับเสี่ยงภัยเอง (retention limit per risk) ของบริษัทประกันวินาศภัยไว้ให้ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินกองทุนเป็นต้น

การกำหนดหลักทรัพย์ประกัน

ตาม พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 บริษัทประกันภัยจะต้องมีหลักทรัพย์ประกันที่วางไว้กับอธิบดีกรมการประกันภัย ซึ่งทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนประกันภัย เพื่อเป็นหลักประกันหนี้สินที่บริษัทมีอยู่ต่อผู้เอาประกันภัย หลักทรัพย์นี้จะไม่อยู่ในความรับผิดแห่งการบังคับคดี กล่าวคือ เจ้าหนี้ใด ๆจะไม่สามารถฟ้องร้องเพื่อเรียกหลักทรัพย์นี้ไปชำระได้ ในกรณีบริษัทล้มละลายหรือเลิกกิจการ เจ้าหนี้ที่เป็นผู้เอาประกันภัยมีสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้จากหลักทรัพย์ประกันก่อนเจ้าหนี้อื่น

ตามกฎกระทรวงซึ่งออกตาม พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มูลค่าของหลักทรัพย์ที่บริษัทประกันวินาศภัยต้องวางไว้กับนายทะเบียนจะต้องไม่น้อยกว่า 3 ล้าน 5 แสน บาทต่อประเภทของวินาศภัย หลักทรัพย์ประกันที่บริษัทต้องวางไว้กับนายทะเบียนอาจอยู่ในรูปแบบของเงินสด พันธบัตรรัฐบาลไทย หุ้นกู้ของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตั๋วเงินคลังของกระทรวงการคลัง พันธบัตรองค์การหรือรัฐวิสาหกิจ ตั๋วแลกเงิน หรือตั๋วสัญญาใช้เงินที่มีระยะเวลาใช้เงินตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปที่มีองค์การหรือรัฐวิสาหกิจ ธนาคารในประเทศ หรือบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นผู้สั่งจ่าย

การกำหนดเงื่อนไขของการลงทุน

การลงทุนของบริษัทประกันภัยเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆมักมีการกำกับดูแล โดยกำหนดข้อจำกัดในการลงทุนในลักษณะต่าง ๆ การกำกับดูแลการลงทุนเป็นสิ่งที่จำเป็นทั้งนี้เนื่องจากการการเลิกล้มกิจการของบริษัทประกันภัยในต่างประเทศมักมีสาเหตุมาจากปัญหาการไม่สามารถชำระหนี้อันเนื่องมาจากการลงทุนที่ผิดพลาดมากกว่าปัญหาการขาดทุนที่เกิดจากการรับเสี่ยงภัย หลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลคุณภาพการลงทุนของธุรกิจประกันภัยในประเทศต่าง ๆ จะพิจารณาถึงความเสี่ยงสภาพคล่อง อัตราผลตอบแทนของการลงทุน และการกระจายของทุน สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย สภาพคล่องจะมีความสำคัญมากที่สุดเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องการเงินหมุนเวียนระยะสั้นมากกว่าระยะยาว ประเด็นที่สำคัญรองลงมาคือ ความเสี่ยง และอัตราผลตอบแทนตามลำดับ

การกำกับดูแลการลงทุนของธุรกิจประกันวินาศภัยภัยของไทยยึดหลักตาม พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องคือ ประกาศกระทรวงพาณิชย์เรื่องการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันวินาศภัย เงื่อนไขการลงทุนตามกฎหมายดังกล่าวประกอบด้วยมาตรการ 3 รูปแบบคือ

1. การกำหนดอัตราส่วนขั้นสูงในการลงทุนในหุ้น หรือหุ้นกู้ ของบริษัทประกันภัยอื่น ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อป้องกันมิให้เกิดการถือหุ้นไขว้ (cross-holding) ระหว่างบริษัทประกันภัยต่างๆ

2. การกำหนดอัตราส่วนขั้นสูงในการลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูง หรือสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องต่ำ โดยมีการกำหนดเงื่อนไขและจำแนกอัตราส่วนขั้นสูงของการลงทุนในสินทรัพย์เสี่ยงแต่ละประเภทอย่างละเอียด ทั้งหุ้น หุ้นกู้ หรือหน่วยลงทุนของบริษัทอื่นที่ไม่ใช่บริษัทประกันภัย ตั๋วเงิน การกู้ยืม การซื้อ หรือซื้อลดพันธบัตรองค์การหรือรัฐวิสาหกิจ การฝากเงินกับบริษัทเงินทุน และการลงทุนนอกราชอาณาจักร เป็นต้น การกำกับดูแลในส่วนนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคง

3. การควบคุมอัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำสุดในการลงทุน ทั้งการซื้อตั๋วเงิน การให้กู้ยืม การฝากเงิน การรับอาวัลตั๋วเงิน และการให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อป้องกันการโอนถ่ายผลกำไรจากธุรกิจประกันภัยไปสู่ธุรกิจอื่นโดยใช้การลงทุนบังหน้า

โดยลักษณะของธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นสถาบันรับเสี่ยงภัยและนับเนื่องเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่ง ดังนั้นการที่บริษัทจะต้องมีฐานะการเงินที่มั่นคง มีสภาพคล่องที่ดี สามารถที่จะชดใช้เงินผลประโยชน์หรือค่าสินไหมทดแทนหรือหนี้สินตามภาระผูกพันของสัญญาประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับผลประโยชน์ หรือบุคคลภายนอกผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายซึ่งมีสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยตลอดจนให้เจ้าหนี้ต่างๆได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และตลอดเวลา จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาต่อธุรกิจประกันภัยโดยรวม ดังนั้นการกำกับดูแลความมั่นคงทางการเงินและสภาพคล่องจึงเป็นสิ่งที่การทรวงพาณิชย์และกรมการประกันภัยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยมีแนวนโยบายในการดำเนินการคือ

3.1 ตรวจสอบใกล้ชิด ติดตามตักเตือนให้ปรับปรุงแก้ไขฐานะการเงิน และสภาพคล่องให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ทุกบริษัทประกันภัยดำรงเงินกองทุนครบถ้วนตามกฎหมายและดำรงสภาพคล่องเต็ม 100% ทั้งนี้ กรมการประกันภัยจะเข้มงวดมากขึ้นกับบริษัทที่มีการให้ข้อแนะนำตักเตือนให้มีการปรับปรุงแก้ไขฐานะการเงินหรือสภาพคล่องแล้วแต่ยังไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืน โดยจะลงโทษตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด การตรวจสอบใกล้ชิดนี้เพื่อเป็นการจัดระเบียบธุรกิจเพื่อให้บริษัทมีฐานะการเงินเข้มแข็งมั่นคง มีสภาพคล่องที่ดี มีสินทรัพย์สภาพคล่องและเงินสำรองการประกันภัยเพียงพอกับภาระรับผิดชอบ มีการลงทุนถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้สามารถทำหน้าที่เป็นสถาบันรับเสี่ยงภัยและระดมเงินออมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้มีศักยภาพพร้อมรับการแข่งขันจากต่างประเทศอันเนื่องมาจากการเปิดประกันภัยเสรีซึ่งจะทำให้มีการลงทุนจากบริษัทประกันภัยต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น นอกจากนี้ก็เพื่อให้ธุรกิจประกันภัยเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนมากขึ้น

ในเรื่องฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัทประกันภัยนั้น นอกจากจะติดตามตรวจสอบให้บริษัทดำรงฐานะการเงินและสภาพคล่องให้ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ในอีกด้านหนึ่งจะเน้นในเรื่องของการปรับปรุงขนาดและฐานะการเงินของบริษัทให้มีขนาดที่ใหญ่ขึ้นให้มีความเข้มแข็งมั่นคงมากขึ้นกว่าในปัจจุบันด้วย ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากขนาดหรือฐานะการเงินของบริษัทจากองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ เบี้ยประกันภัยรับ สินทรัพย์รวม และเงินกองทุน พบว่าบริษัทประกันภัยในปัจจุบันมีขนาดแตกต่างกันมากและส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดเล็ก ซึ่งมีผลกระทบและเป็นอุปสรรคอย่างมากต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินการและการแข่งขัน กล่าวคือเมื่อบริษัทมีขนาดเล็กก็จะมีเบี้ยประกันภัยรับน้อย ซึ่งก็หมายถึง

มีรายได้ต่ำ การใช้เงินลงทุนเพื่อพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการดำเนินการก็ไม่อาจทำได้เท่ากับบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสูง รวมทั้งธุรกิจจะเกิดความเสี่ยงภัยสูงเพราะมีการกระจายภัยน้อยกว่า ส่วนการมีสินทรัพย์รวมต่ำ ทำให้มีเงินที่จะนำไปลงทุนได้มีน้อย รายได้จากการลงทุนมีน้อยไม่มีเงินเพียงพอเพื่อพัฒนาศักยภาพ และการมีเงินกองทุนน้อย ก็จะทำให้ขีดความสามารถในการเก็บรับความเสี่ยงภัยไว้เองมีน้อย ส่งผลให้มีขีดจำกัดในการรับเสี่ยงภัยและมีโอกาสเลือกภัยที่ดีๆน้อยกว่า การที่บริษัทมีขนาดเล็กจึงส่งผลเป็นวงจรต่อองค์ประกอบหรือนัยหนึ่งฐานะทางการเงินของบริษัทตามที่กล่าวข้างต้น และหากบริษัทมีปัญหาเงินกองทุนต่ำมากหรือถึงขั้นขาดเงินกองทุนก็แสดงว่าความมั่นคงทางการเงินของบริษัทนั้นๆมีปัญหา ส่งผลต่อระดับความเชื่อถือของผู้เอาประกันภัย มีผลกระทบถึงการขยายธุรกิจและเป็นวงจรกระทบถึงรายได้จากเบี้ยประกันภัยรับและสินทรัพย์รวมที่จะนำไปลงทุน ในที่สุดจะกระทบความสามารถในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนด้วย

3.2 สนับสนุนให้บริษัทประกันภัยมีฐานะการเงินที่เข้มแข็งมั่นคง มีขนาดที่ใหญ่ใกล้เคียงกันมากขึ้น และเพื่อให้เกิดการประหยัดในขนาด (Economy of Scale) โดยส่งเสริมให้บริษัทประกันวินาศภัยควบรวมกิจการเข้าด้วยกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างบริษัทคนไทยด้วยกันเอง หรือร่วมทุนกับบริษัทต่างประเทศ

3.3 แก้ไขพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 ให้สามารถกำหนดขนาดของบริษัทหรือเงินกองทุนของบริษัทให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม กล่าวคือ บริษัทประกันวินาศภัยต้องดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาท และกำหนดระยะเวลาให้ปฏิบัติ

2. การสร้างมาตรฐานการให้บริการชดใช้เงินผลประโยชน์และค่าสินไหมทดแทน

หน้าที่พื้นฐานประการแรกสุดที่เป็นหัวใจของบริษัทประกันภัยเมื่อมีเหตุการณ์หรือเหตุวินาศภัยตามสัญญาขึ้น ก็คือ การให้บริการจ่ายเงินผลประโยชน์หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ให้กับผู้เอาประกันภัย ผู้รับผลประโยชน์หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายซึ่งได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย เหตุที่ถือว่าเป็นหน้าที่พื้นฐานประการแรกสุดก็เพราะบริษัทเป็นผู้ให้คำมั่นสัญญาดังกล่าวไว้กับผู้เอาประกันภัย และสิ่งนี้คือ "สินค้า" ของบริษัทประกันภัยนั่นเอง

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการเพื่อสร้างองค์การให้เป็นที่ยอมรับเชื่อถือของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของบริษัทประกันภัยทุกบริษัทเนื่องจาก

ประการแรก ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจให้บริการแก่ "ประชาชน" ถ้าต้องการที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ บริษัทก็จะต้องมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายองค์กร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีบุคลากรที่เหมาะสม มีคุณภาพทั้งด้านความรู้ความสามารถ และมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดี ที่จะร่วมกันสร้างสรรค์คุณลักษณะของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดขึ้น

ประการที่สอง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก รวมทั้งคู่แข่งขันทั้งหลายในตลาดก็มีการปรับปรุงคุณภาพประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่อย่างต่อเนื่องด้วย การที่จะแข่งขันได้จึงต้องริเริ่มลงมือก่อนอย่างสร้างสรรค์ในลักษณะเชิงรุกเพื่อสร้างกระบวนการที่จะก่อให้เกิดผลเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานในทุกๆระบบอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายการปรับปรุงด้านคุณภาพได้ จะต้องมีกระบวนการดังนี้ คือ

(1) ต้องมีการบริหารจัดการที่สนับสนุนการะบวนการปรับปรุงคุณภาพ

(2) บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการ

(3) ต้องมีการพัฒนา ฝึกอบรมพนักงานทั้งหมดให้เข้าใจเกี่ยวกับหลักการของการปรับปรุงคุณภาพอย่างทั่วด้านในทุกระบบงาน ผนวกด้วยการกระตุ้นเร่งรัดการดำเนินงานและเร่งรัดโครงการฝึกอบรมต่างๆ

จากปัญหาการร้องเรียนกรณีพิพาทการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ได้ร้องเรียนเข้ามายังกรมการประกันภัยสิ่งที่เป็นข้อสรุปก็คือ ธุรกิจประกันภัยยังมีปัญหาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไวมากต่อความรู้สึกและก่อให้เกิดทัศนคติในแง่ลบของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัยโดนส่วนรวม สำหรับมาตรการที่จะเร่งการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและสร้างมาตรฐานการบริการด้านการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมีดังนี้

1. การกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการจ่ายชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทประกันวินาศภัย โดยเร่งผลักดันให้มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในแต่ละประเภทการประกันวินาศภัย เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายในเหตุวินาศภัย ได้รับบริการที่รวดเร็ว มีมาตรฐาน

2. การกำหนดมาตรการ ขั้นตอน กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจ่ายเงินผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย การจัดการตกลงหรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้มีคุณภาพความรู้และมีจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการตามาตรฐานสากล

3. การสนับสนุนผลักดันให้ภาคธุรกิจมีกรอบปฏิบัติในการประกอบธุรกิจที่ดี (Code of Best Practice) ที่ครอบคลุมถึงพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาตกลง การชดใช้เงินหรือจ่ายค่าสินไหมทดแทนขึ้นมาบังคับใช้

4. การเผยแพร่สถิติเรื่องร้องเรียนการให้บริการจ่ายเงินผลประโยชน์ หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทรวมทั้งประกาศเกียรติคุณบริษัทที่จ่ายเงินผลประโยชน์และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วน ให้สาธารณชนทราบ เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับบริษัทเป็นต้น

3. การพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัท

การพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันภัยตามนโยบายของกรมการประกันภัยได้แยกบุคลากรเป็น 2 กลุ่มดังนี้

3.1 คุณภาพจรรยาบรรณของตัวแทนประกันภัย

ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรในธุรกิจประกันภัยนั้น กลุ่มบุคลากรที่ภาคธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพัฒนาคุณภาพ ก็คือตัวแทนประกันภัยซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งโดยถือเป็นฝ่ายการตลาดของบริษัท เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดโดยตรงกับลูกค้า แม้ว่ากฎหมายจะกำหนดให้ตัวแทนประกันภัยต้องสอบความรู้หรือผ่านหลักเกณฑ์ตามที่นายทะเบียนกำหนด แต่ในปัจจุบันก็ยังมีตัวแทนประกันภัยจำนวนไม่น้อยที่ยังขาดความรู้และจรรยาบรรณในการให้บริการ กล่าวคือตัวแทนประกันภัยยังให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ผู้เอาประกันภัย ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดข้อพิพาทระหว่างผู้เอาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย ส่งผลให้เกิดทัศนคติในด้านลบต่อธุรกิจประกันภัยและทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อธุรกิจประกันภัยโดยรวม สำหรับการพัฒนาตัวแทนประกันวินาศภัยหรือฝ่ายการตลาดของบริษัทนั้นมีมาตรการสำคัญ ๆซึ่งบริษัทควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเช่น

3.1.1 การกำหนดให้มีกรอบในการปฏิบัติสำหรับตัวแทน (Code of Conduct of Agent)

3.1.2 มีการอบรมความรู้ด้านการประกันภัย เพื่อให้ตัวแทนมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

3.1.3 บริษัทต้องกำกับดูแลและร่วมรับผิดชอบต่อการกระทำของตัวแทน

3.1.4 ต้องเผยแพร่ความรู้เรื่องหน้าที่การเปิดเผยข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญที่ต้องเปิดเผยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

3.1.5 การประกาศรายชื่อตัวแทนประกันภัยที่ประพฤติไม่เหมาะสม เพื่อช่วยรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัย และเพื่อช่วยรักษาภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวม

3.2 คุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรด้านบริการ

พนักงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของบริษัทเป็นบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อธุรกิจประกันวินาศภัย ที่จะต้องพัฒนายกระดับเช่นกัน โดยเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการหลังการขายหรือเป็นผู้ที่จะทำให้คุณภาพของสินค้าประกันภัยนั้นๆปรากฏเป็นรูปธรรมที่แท้จริงนั่นเอง แนวนโยบายของกรมการประกันภัยในเรื่องนี้มีดังนี้

3.2.1 พัฒนาพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนให้มีคุณภาพความรู้และจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการตามมาตรฐานสากลโดยร่วมมือกับสมาคมประกันวินาศภัย เพื่อกำหนดกรอบและขั้นตอนในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพความรู้และจรรยาบรรณที่ดีในการให้บริการ และให้ภาคธุรกิจมีกรอบในการปฏิบัติธุรกิจที่ดี (Code of Best Practice) ที่ครอบคลุมถึงการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทนขึ้นมาบังคับใช้

3.2.2 การเผยแพร่สถิติเรื่องร้องเรียนการให้บริการจ่ายเงินผลประโยชน์ หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทรวมทั้งประกาศเกียรติคุณบริษัทที่จ่ายเงินผลประโยชน์และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วน ให้สาธารณชนทราบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนาวรัตน์ พ่วงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันภัยกับประเภทการประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร และทำการวิเคราะห์ในด้านความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านความรู้สึกปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย ด้านความสะดวกในการเรียกใช้บริการ ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า ราคา โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการโดยรวมทุกด้านยังอยู่ในระดับไม่พอใจ ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยมีความพอใจในด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทและการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าของบริษัทมากกว่าด้านอื่นๆ ส่วนลำดับรองลงมาพบว่าผู้เอาประกันภัยมีความพอใจด้านคุณภาพของพนักงาน ความเข้าใจลูกค้า ส่วนด้านที่มีความพอใจต่ำสุดคือด้านความสะดวกในการเรียกใช้บริการและด้านผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคุ้มค่าและราคา

สุธน วรวุฒางกูร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด โดยเน้นปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด พบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด ของผู้ประกอบการขนาดกลาง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านชื่อเสียงฐานะและความมั่นคงมากที่สุด รองลงมาคือขนาดและสถานประกอบการของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด ส่วนการตัดสินใจของผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มอ้างอิง และประเภทบริการสินเชื่อ ตามลำดับ

รจเรข สุวรรณเนตร (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติที่ทำให้ผู้บริโภคซื้อประกันชีวิต อันดับแรกคือความมั่นคงของบริษัทว่ามีรากฐานที่มั่นคงและน่าเชื่อถือเพียงใด อันดับรองลงมาคือความพอใจในผลประโยชน์และ

เงื่อนไขที่เกี่ยวกับเงินปันผลและความคุ้มครองที่บริษัทมอบให้ สำหรับตัวแทนประกันชีวิตก็มีส่วนบ้างในการตัดสินใจซื้อโดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้ผู้บริโภคได้เข้าใจเงื่อนไขและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากบริษัท

เดือนฉาย สิงห์เทพ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสามารถในการชำระหนี้ของประกันวินาศภัย พบว่าปัจจัยที่กำหนดความสามารถในการชำระหนี้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยโดยรวมทั้งอุตสาหกรรมได้แก่ ปัจจัยการรับงานประกันภัยรถยนต์และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ปัจจัยการรับงานจากธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยมูลค่าหุ้นสามัญต่อสินทรัพย์ ในขณะที่ปัจจัยด้านเงินกองทุนและการเข้าจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์มีผลน้อยมาก แต่เมื่อทำการศึกษาจำแนกออกเป็นกลุ่มพบว่าในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กที่จำแนกด้วยเงินกองทุนมักประสบปัญหาค่อนข้างรุนแรงกว่ากลุ่มธุรกิจขนาดอื่นๆ ในขณะที่กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่จะให้ผลไม่แตกต่างจากกลุ่มรวมทั้งอุตสาหกรรมมากนัก แต่ถ้าหากเพิ่มระดับของเงินกองทุนและเน้นการลงทุนพบว่าจะช่วยบรรเทาปัญหาความไม่มั่นคงดังกล่าวลงได้

รุ่งนรี เฉลิมวรรณ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของธุรกิจประกันภัยที่มีต่อดุลการชำระเงินในประเทศไทย โดยศึกษาผลกระทบระหว่างปี พ.ศ. 2533-2537 ผลจากการวิจัยพบว่าธุรกรรมที่สำคัญในธุรกิจประกันวินาศภัยที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศและมีผลต่อดุลการชำระเงินคือ การประกันภัยต่อ ผลจากการลงบัญชีดุลการชำระเงินพบว่า ธุรกิจประกันภัยขาดดุลการชำระเงินมาโดยตลอดและมีแนวโน้มที่จะขาดดุลเพิ่มขึ้นในอนาคต เมื่อพิจารณาตามประเภทของการประกันภัยพบว่าธุรกิจการประกันภัยเบ็ดเตล็ดขาดดุลมากที่สุด รองลงมาเป็นธุรกิจการประกันอัคคีภัย ทั้งนี้เป็นเพราะธุรกิจการประกันวินาศภัยมีการเอาประกันภัยต่อกับต่างประเทศค่อนข้างสูง โดยเฉพาะธุรกิจประกันอัคคีภัยและธุรกิจประกันภัยเบ็ดเตล็ด จึงทำให้มีเงินไหลออกนอกประเทศเป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีการรับประกันภัยต่อจากต่างประเทศค่อนข้างน้อย สำหรับการแก้ไขปัญหาการขาดดุลของธุรกิจประกันภัยนั้นอาจทำได้โดยการให้บริษัทภายในประเทศรับประกันภัยต่อมากขึ้นโดยเฉพาะจากต่างประเทศและควรลดการเอาประกันต่อกับต่างประเทศ หรืออาจทำได้โดยเพิ่มเงินกองทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรับประกันภัยของบริษัทภายในประเทศและเพื่อทำให้บริษัทมีความมั่นคงมากขึ้น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันภัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจในประเทศไทยจำนวน 72 บริษัท (ที่มา : สมาคมประกันวินาศภัย วันที่ 16 กรกฎาคม 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 72 บริษัท ใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้ตารางจากหนังสือ "การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย" (ศิริชัย กาญจนวาสี : 2544 : 133) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้ความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ราย จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> เป็นคำถามด้านข้อมูลส่วนตัวและภูมิหลังของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตามข้อมูลที่เป็นจริงในแต่ละหัวข้อ

<u>ส่วนที่ 2</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษาได้แก่ความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้วิธีของ Likert (Likert Scale) ซึ่งจะแบ่งมาตราส่วนของการตีความออกเป็น 5 ช่วง คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แสดงความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีการให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ค่าคะแนน	4
ไม่มีความคิดเห็น	ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

<u>ส่วนที่ 3</u> เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการตามนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

การทดสอบเครื่องมือ

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การหาความตรง (Validity) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความตรงด้านโครงสร้างเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความเป็นปรนัย ความสามารถในการนำไปใช้ของข้อคำถามแต่ละข้อ จากนั้นจะนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการตรวจสอบ แล้วนำข้อวิจารณ์จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เพราะความตรงด้านเนื้อหายังไม่มีสูตรคณิตศาสตร์สำหรับใช้คำนวณและยังไม่มีแนวทางใดแสดงค่าความตรงของเนื้อหาเป็นตัวเลขได้ (เรืองอุไร ศรีนิลทา, 2535) ดังนั้นจึงใช้ดรรชนีความพ้อง (Index of concurrence) ของความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเกี่ยวกับข้อความ หรือข้อคำถามแต่ละข้อในเครื่องมือนั้นเป็นเกณฑ์ตัดสินใจว่าจะคงข้อความหรือข้อคำถามนั้นไว้หรือจะตัดออก ข้อความหรือข้อคำถามที่จะคงไว้นั้นควรมีดรรชนีความพ้องไม่ต่ำกว่า 0.5 (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์, 2543 : 123)

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) เมื่อผ่านกระบวนการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไปโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากนั้นนำผลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาช (Cronbach alpha coefficient) ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์ (2543 : 137) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)}\left\{1-\frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

$\frac{k}{k-1}$ เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum s^2_i$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ

s^2_t แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อเครื่องมือการวิจัยอันได้แก่แบบสอบถามผ่านการทดสอบทุกขั้นตอนแล้วผู้วิจัยจะได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทำหนังสือขอความร่วมมือและจัดส่งพร้อมแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ตอบรับและแนบซองติดอากรแสตมป์เพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามคืน จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนทางสถิติต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วยสถิติพื้นฐานเพื่อใช้ในการบรรยายกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าตัวกลางเลขคณิต (Arithmetic Mean) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) และวัดการกระจาย (Measures of Dispersion) ด้วยวิธีการคำนวณหาค่าความแปรปรวนและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Variance and Standard Deviation) และการทดสอบสมมุติฐานโดยหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม และ F-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

2.1 ค่า t-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S^2_1 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S^2_2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1, n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่มโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance ANOVA) (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, ดิเรก ศรีสุโข. 2544 : 72-73) เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

$$MS_b = SS_b / (k-1)$$
$$MS_w = SS_W / (N-k)$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of squares)
SS_W แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Between group sum of squares)
k แทน จำนวนกลุ่ม
N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
(k –1) แทน Degrees of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)
(N - k) แทน Degrees of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

2.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison Test) หลังทำการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe') (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 248) สูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือ

$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_{Within})(2/n)}$$

เมื่อ k แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F* แทนค่า F ที่เปิดจากตาราง (critical value)
MS_{Within} แทนค่า Mean square within group ที่คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
n แทนจำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

1. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

2. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

3. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-Test

4. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

5. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

6. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

7. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในลักษณะองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

8. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่ทุนจดทะเบียนบริษัทต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

9. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่เบี้ยประกันภัยรับรวมสุทธิต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน

- ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัย
%	แทน	ค่าร้อยละ (Percent)
t	แทน	ค่าสถิติ t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติ F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะองค์กรและการประกันภัย

<u>ตอนที่ 3</u> การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม และรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และ ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย

<u>ตอนที่ 4</u> การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

<u>ตอนที่ 5</u> การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

<u>ตอนที่ 6</u> ความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการตามนโนบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา

	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	234	58.5
1.2 หญิง	166	41.5
รวม	400	100.0
2. อายุ		
2.1 25 – 34 ปี	80	20.0
2.2 35 – 44 ปี	227	56.8
2.3 45 – 54 ปี	81	20.2
2.4 55 – 60 ปี	12	3.0
2.5 มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	400	100.0
3. ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
3.1 คณะกรรมการบริษัท	8	2.0
3.2 กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป	73	18.2
3.3 ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย	319	79.8
รวม	400	100.0
4. หน่วยงานที่สังกัด		
4.1 คณะกรรมการบริหารบริษัท	10	2.5
4.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	15	3.8
4.3 ฝ่ายบัญชีและการเงิน	46	11.5
4.4 ฝ่ายการตลาด	71	17.7
4.5 ฝ่ายรับประกันภัย	130	32.5
4.6 ฝ่ายสินไหมทดแทน	74	18.5
4.7 ฝ่ายอื่น ๆ	54	13.5
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุงานในตำแหน่ง		
5.1 1 – 5 ปี	177	44.2
5.2 6 – 10 ปี	107	26.8
5.3 11 – 15 ปี	55	13.8
5.4 16 – 20 ปี	29	7.2
5.5 มากกว่า 20 ปี	32	8.0
รวม	400	100.0
6. วุฒิการศึกษา		
6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	9.5
6.2 ปริญญาตรี	244	61.0
6.3 สูงกว่าปริญญาตรี	118	29.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 แสดงถึงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ดังนี้

1. เพศ

ผู้บริหารเพศชายมีจำนวนมากกว่าเพศหญิงโดยมี เพศชายร้อยละ 58.5 และเพศหญิง ร้อยละ 41.5

2. อายุ

ผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ มีอายุ 45 – 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 มีอายุ 25 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีอายุ 55 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

3. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ผู้บริหารที่เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่ายมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาคือ กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.2 และคณะกรรมการบริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

4. หน่วยงานที่สังกัด

ผู้บริหารที่สังกัดฝ่ายรับประกันภัย มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ สังกัดฝ่ายสินไหมทดแทนคิดเป็นร้อยละ 18.5 และสังกัดฝ่ายการตลาดคิดเป็นร้อยละ 17.7 ตามลำดับ สำหรับฝ่ายอื่น ๆ ที่มีผู้บริหารอยู่ร้อยละ 13.5 ประกอบด้วยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายกิจการสาขา และฝ่ายเทคนิค

5. อายุงานในตำแหน่ง

ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคืออายุงานในตำแหน่ง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุงานในตำแหน่ง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

6. วุฒิการศึกษา

ผู้บริหารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.5 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

	จำนวน	ร้อยละ
1. ลักษณะองค์กร		
1.1 บริษัทจำกัด	255	63.8
1.2 บริษัทมหาชนจำกัด	121	30.2
1.3 บริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ	24	6.0
รวม	400	100.0
2. ทุนจดทะเบียน		
2.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท	92	23.0
2.2 ตั้งแต่ 100 ล้านบาท – ไม่เกิน 200 ล้านบาท	57	14.2
2.3 ตั้งแต่ 200 ล้านบาท – ไม่เกิน 300 ล้านบาท	155	38.8
2.4 มากกว่า 300 ล้านบาท	96	24.0
รวม	400	100.0
3. เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม		
3.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท	3	0.8
3.2 ตั้งแต่ 100 ล้านบาท - ไม่เกิน 250 ล้านบาท	27	6.7
3.3 ตั้งแต่ 250 ล้านบาท - ไม่เกิน 400 ล้านบาท	38	9.5
3.4 ตั้งแต่ 400 ล้านบาท - ไม่เกิน 550 ล้านบาท	61	15.3
3.5 ตั้งแต่ 550 ล้านบาท - ไม่เกิน 700 ล้านบาท	9	2.2
3.6 ตั้งแต่ 700 ล้านบาท - ไม่เกิน 850 ล้านบาท	10	2.5
3.7 ตั้งแต่ 850 ล้านบาท - ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท	51	12.8
3.8 ตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป	201	50.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 แสดงถึงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม ดังนี้

1. ลักษณะองค์กร

ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทจำกัดมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ บริษัทมหาชนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 30.2 และบริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

2. ทุนจดทะเบียน

ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 200 ล้านบาท – ไม่เกิน 300 ล้านบาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ ผู้บริหารองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาท

คิดเป็นร้อยละ 24.0 ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100 ล้านบาทร้อยละ 23.0 และทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 ล้านบาท – ไม่เกิน 200 ล้านบาท ร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

3. เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือ ผู้บริหารองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 ล้านบาท – ไม่เกิน 550 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 และผู้บริหารองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 850 ล้านบาท – ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีจำนวนผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 100 ล้านบาท เพียง 3 คน และมีจำนวนผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 550 ล้านบาท – ไม่เกิน 700 ล้านบาท เพียง 9 คน ผู้วิจัยจึงรวมกลุ่มเบี้ยประกันภัยรับสุทธิใหม่ โดยนำกลุ่มเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 100 ล้านบาท ตั้งแต่ 100 ล้านบาท - ไม่เกิน 250 ล้านบาท และ ตั้งแต่ 250 ล้านบาท - ไม่เกิน 400 ล้านบาท รวมเป็นกลุ่มต่ำกว่า 400 ล้านบาท นำกลุ่มเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 ล้านบาท - ไม่เกิน 550 ล้านบาท ตั้งแต่ 550 ล้านบาท - ไม่เกิน 700 ล้านบาท ตั้งแต่ 700 ล้านบาท - ไม่เกิน 850 ล้านบาท และตั้งแต่ 850 ล้านบาท - ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท รวมเป็นกลุ่มตั้งแต่ 400 ล้านบาท - ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ผลการรวมข้อมูลแสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวน และร้อยละผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมหลังการรวมกลุ่ม

เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 400 ล้านบาท	68	17.0
ตั้งแต่ 400 ล้านบาท - ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท	131	32.8
ตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป	201	50.2
รวม	400	100.0

<u>ตอนที่ 3</u> การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยรวม 3 ด้าน คือ ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาคุณภาพจรรณยาบรรณบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนา ธุรกิจประกันวินาศภัย รวม 3 ด้าน

แนวนโยบายการเสริมสร้างความมั่นคง และพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	3.89	0.41	เห็นด้วยมาก
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	3.97	0.48	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	4.41	0.38	เห็นด้วยมาก
รวม	4.09	0.33	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4 แสดงว่าผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย

ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. ความมั่นคงของบริษัทประกันวินาศภัยขึ้นอยู่กับขนาดเงินกองทุน	4.17	0.73	เห็นด้วยมาก
2. การควบกิจการบริษัทประกันวินาศภัยช่วยให้ฐานะการเงินเข้มแข็ง	3.82	0.89	เห็นด้วยมาก
3. การส่งเสริมการร่วมทุนกับบริษัทประกันภัยต่างประเทศเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัท	3.76	0.97	เห็นด้วยมาก
4. บริษัทที่มีเงินกองทุนน้อยทำให้ขาดความสามารถในการแข่งขัน	3.78	0.95	เห็นด้วยมาก
5. การอนุญาตให้บริษัทต่างชาติถือหุ้นข้างมากในบริษัทประกันวินาศภัยเป็นการเสียดุลทางการค้า	3.49	0.99	เห็นด้วยปานกลาง
6. การแก้ไข พ.ร.บ.ประกันวินาศภัยให้บริษัทประกันวินาศภัยมีเงินกองทุนไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาทช่วยให้ธุรกิจเข้มแข็งมากขึ้น	4.11	0.69	เห็นด้วยมาก
7. บริษัทควรให้ความสำคัญกับสภาพคล่องของสินทรัพย์มากกว่าปริมาณของสินทรัพย์	4.13	0.70	เห็นด้วยมาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
8. การมีบริษัทขนาดเล็กจำนวนมากทำให้การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยล่าช้า	3.69	1.05	เห็นด้วยมาก
9. บริษัทประกันภัยควรควบคุมระยะเวลาเบี้ยประกันภัยค้างรับไม่ให้เกิน 60 วัน	4.08	0.96	เห็นด้วยมาก
รวม	3.89	0.41	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบาย***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย*** ในระดับมาก โดยผู้บริหารเห็นด้วยมาก 3 อันดับแรกเรื่องความมั่นคงของบริษัทประกันวินาศภัยขึ้นอยู่กับขนาดเงินกองทุนเป็นเรื่องที่ผู้บริหารเห็นด้วยในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.17) รองลงมาคือบริษัทควรให้ความสำคัญกับสภาพคล่องของสินทรัพย์มากกว่าปริมาณของสินทรัพย์ ($\bar{X}$=4.13) และการแก้ไข พ.ร.บ. ประกันวินาศภัยให้บริษัทประกันวินาศภัยมีเงินกองทุนไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาท ($\bar{X}$=4.11) ตามลำดับ อย่างไรก็ดีผู้บริหารเห็นด้วยปานกลางเรื่องการอนุญาตให้บริษัทต่างชาติถือหุ้นข้างมากในบริษัทประกันวินาศภัยเป็นการเสียดุลทางการค้า ($\bar{X}$=3.49)

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. บริษัทประกันวินาศภัยควรกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.88	1.03	เห็นด้วยมาก
2. ปัญหาการให้บริการด้านการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกิดจากบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน	3.32	1.12	เห็นด้วยปานกลาง
3. ความล่าช้าในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกิดจากปัญหาของระบบการจัดการ	3.88	0.87	เห็นด้วยมาก
4. การปรับปรุงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยกำหนดระยะเวลาให้เร็วขึ้นจะช่วยเปลี่ยนทัศนคติผู้บริโภคให้ดีขึ้นได้	4.27	0.73	เห็นด้วยมาก
5. ปัญหาความขัดแย้งในการชดใช้สินไหมทดแทนเกิดจากผู้เอาประกันขาดความเข้าใจในกรมธรรม์	4.11	0.77	เห็นด้วยมาก
6. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาสำหรับการชดใช้สินไหมทดแทนช่วยให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการทำประกันภัย	4.37	0.64	เห็นด้วยมาก
รวม	3.97	0.48	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.97) โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาสำหรับการชดใช้สินไหมทดแทนช่วยให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการทำประกันภัยเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.37) รองลงมาคือ การปรับปรุงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยกำหนดระยะเวลาให้เร็วขึ้นจะช่วยเปลี่ยนทัศนคติผู้บริโภคให้ดีขึ้นได้ ($\bar{X}$=4.27) และปัญหาความขัดแย้งในการชดใช้สินไหมทดแทนเกิดจากผู้เอาประกันขาดความเข้าใจในกรมธรรม์ ($\bar{X}$=4.11) ตามลำดับ

ผู้บริหารเห็นด้วยปานกลางจำนวน 1 ข้อเรื่อง ปัญหาการให้บริการด้านการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกิดจากบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X}$=3.32)

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย

ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. ตัวแทนประกันวินาศภัยควรได้รับการอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น	4.65	0.49	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ตัวแทนประกันภัยมักมุ่งการขายมากกว่าสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์	4.38	0.73	เห็นด้วยมาก
3. ตัวแทนประกันภัยควรให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายเพิ่มมากขึ้น	4.52	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด
4. บริษัทประกันภัยควรมีส่วนรับผิดชอบต่อการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณและกำกับดูแลตัวแทนประกันภัย	4.25	0.70	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่บริการด้านสินไหมควรได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น	4.54	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่บริการด้านสินไหมควรได้รับการอบรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการหลังการขาย	4.48	0.58	เห็นด้วยมาก
7. การกำหนดกรอบมาตรการและขั้นตอนในการประกอบธุรกิจที่ดี (Code of Best Practice) สามารถแก้ปัญหาการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย	4.07	0.76	เห็นด้วยมาก
รวม	4.41	0.38	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย*** ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.41) โดยเรื่องที่ผู้บริหารเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 3 ข้อคือ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรได้รับการอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มขึ้นด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.65) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้านสินไหมควรได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น ($\bar{X}$=4.54) และตัวแทนประกันภัยควรให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X}$=4.52) ตามลำดับ

ผู้บริหารเห็นด้วยในระดับมากใน 3 เรื่องคือ เจ้าหน้าที่บริการด้านสินไหมควรได้รับการอบรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการหลังการขาย ($\bar{X}$=4.48) ตัวแทนประกันภัยมักมุ่งการขายมากกว่าสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ ($\bar{X}$=4.38) บริษัทประกันภัยควรมีส่วนรับผิดชอบต่อการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณและกำกับดูแลตัวแทนประกันภัย ($\bar{X}$=4.25) และการกำหนดกรอบมาตรการและขั้นตอนในการประกอบธุรกิจที่ดี (Code of Best Practice) สามารถแก้ปัญหาการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย ($\bar{X}$=4.07) ตามลำดับ

<u>ตอนที่ 4</u> การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยฌดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ แสดงดังตาราง 8

<u>สมมุติฐานที่ 1</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	ชาย		หญิง		t
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	3.89	0.44	3.90	0.36	-0.195
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	3.96	0.50	3.99	0.46	-0.552
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	4.39	0.39	4.44	0.35	-1.163
รวม	4.08	0.35	4.11	0.30	-0.795

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ แสดงดังตาราง 9 - 14

<u>สมมุติฐานที่ 2</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	อายุ 25-34 ปี		อายุ 35-44 ปี		อายุ 45-54 ปี		อายุ 55-60 ปี	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	3.81	0.37	3.94	0.39	3.88	0.46	3.61	0.52
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	4.04	0.37	4.00	0.43	3.77	0.62	4.25	0.51
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	4.47	0.38	4.40	0.37	4.34	0.38	4.71	0.44
รวม	4.11	0.28	4.11	0.32	4.00	0.38	4.19	0.40

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.19 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** ผู้บริหารที่มีอายุในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี เห็นด้วยในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.94 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี เห็นด้วยในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.61

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้บริหารต่างก็เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี เห็นด้วยในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.25 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 54 ปี เห็นด้วย ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.77

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ*** จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.71 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุ ต่ำกว่า 55 ปี เห็นด้วยในระดับมาก

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.060	0.687	4.180**
	ภายในกลุ่ม	396	65.038	0.164	(0.006)
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.696	1.565	7.139**
	ภายในกลุ่ม	396	86.834	0.219	(0.000)
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.850	0.617	4.417**
	ภายในกลุ่ม	396	55.273	0.140	(0.005)
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.981	0.327	3.072*
	ภายในกลุ่ม	396	42.145	0.106	(0.028)
	รวม	399	43.126		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกันเห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 11–14

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุของผู้บริหาร

อายุ	$\bar{X}$	25 – 34 ปี 3.81	35 – 44 ปี 3.94	45 – 54 ปี 3.88	55 – 60 ปี 3.61
25 – 34 ปี	3.81	-	0.13	0.07	0.20
35 – 44 ปี	3.94	-	-	0.06	0.33*
45 – 54 ปี	3.88	-	-	-	0.27
55 – 60 ปี	3.61	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริหารบริษัทที่มีอายุ 35 – 44 ปี เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุของผู้บริหาร

อายุ	$\bar{X}$	25 – 34 ปี 4.04	35 – 44 ปี 4.00	45 – 54 ปี 3.77	55 – 60 ปี 4.25
25 – 34 ปี	4.04	-	0.04	0.27*	0.21
35 – 44 ปี	4.00	-	-	0.23*	0.25
45 – 54 ปี	3.77	-	-	-	0.48*
55 – 60 ปี	4.25	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีอายุ 25 – 34 ปี อายุ 35 – 44 ปี และ 55 – 60 ปี เห็นด้วยกับนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน มากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	25 – 34 ปี 4.47	35 – 44 ปี 4.40	45 – 54 ปี 4.34	55 – 60 ปี 4.71
25 – 34 ปี	4.47	-	0.07	0.13	0.24
35 – 44 ปี	4.40	-	-	0.06	0.31*
45 – 54 ปี	4.34	-	-	-	0.38*
55 – 60 ปี	4.71	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี เห็นด้วยกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	25 – 34 ปี 4.11	35 – 44 ปี 4.11	45 – 54 ปี 4.00	55 – 60 ปี 4.19
25 – 34 ปี	4.11	-	0.00	0.11	0.09
35 – 44 ปี	4.11	-	-	0.12*	0.08
45 – 54 ปี	4.00	-	-	-	0.20
55 – 60 ปี	4.19	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามตำแหน่ง แสดงดังตาราง 15 – 17

<u>สมมุติฐานที่ 3</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามตำแหน่ง

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	คณะกรรมการบริษัท		กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป		หัวหน้าฝ่าย	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	4.24	0.29	3.86	0.42	3.89	0.41
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	3.94	0.58	4.07	0.43	3.95	0.49
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	4.50	0.42	4.41	0.43	4.41	0.37
รวม	4.22	0.11	4.11	0.37	4.08	0.32

จากตาราง 15 ผู้บริหารตำแหน่งต่างๆ เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* ในระดับมากทั้งสิ้น โดยคณะกรรมการบริษัท เห็นด้วยในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.22 รองลงมาคือ กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ($\bar{X}$=4.11) และผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย ($\bar{X}$=4.08) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเป็นรายด้านเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยคณะกรรมการบริษัทเห็นด้วยในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.24 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย ($\bar{X}$=3.89) และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ($\bar{X}$=3.86) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป เห็นด้วยในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.07 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย ($\bar{X}$=3.95) และคณะกรรมการบริษัท ($\bar{X}$=3.94) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ*** จำแนกตามตำแหน่งพบว่า คณะกรรมการบริษัทเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.50) สำหรับกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป และผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.41

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.018	0.509	3.057*
	ภายในกลุ่ม	397	66.079	0.166	
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.886	0.443	1.939
	ภายในกลุ่ม	397	90.645	0.228	
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.065	0.032	0.225
	ภายในกลุ่ม	397	57.058	0.144	
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.203	0.102	0.941
	ภายในกลุ่ม	397	42.923	0.108	
	รวม	399	43.126		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกันเห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายด้านพบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	$\bar{X}$	คณะกรรมการบริษัท 4.24	กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป 3.86	ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย 3.89
คณะกรรมการบริษัท	4.24	-	0.36*	0.35
กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป	3.86	-		0.03
ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย	3.89	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริหารที่เป็นคณะกรรมการบริษัทเห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน มากกว่าผู้บริหารที่เป็นกรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด แสดงดังตาราง 18 – 23

<u>สมมุติฐานที่ 4</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	คณะกรรมการบริหารบริษัท		ฝ่ายทรัพยากรบุคคล		ฝ่ายบัญชีและการเงิน		ฝ่ายการตลาด		ฝ่ายรับประกันภัย		ฝ่ายสินไหมทดแทน		ฝ่ายอื่นๆ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน	3.46	0.68	4.06	0.41	3.86	0.46	3.95	0.40	3.87	0.37	3.88	0.35	3.95	0.43
2. ด้านการสรางมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	3.27	0.14	3.86	0.56	4.01	0.46	4.07	0.40	4.05	0.47	3.83	0.50	3.98	0.46
3. ด้านการพัฒนาคุณภาพจรรณยาบรรณบุคลากร	4.04	0.52	4.53	0.36	4.38	0.33	4.42	0.34	4.45	0.40	4.41	0.37	4.37	0.37
รวม	3.59	0.37	4.15	0.39	4.09	0.34	4.15	0.30	4.12	0.32	4.04	0.27	4.10	0.35

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆเห็นด้วยกับนโยบายในระดับมากทั้งสิ้นโดยผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายการตลาดเห็นด้วยในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันคือ 4.15 ในขณะที่คณะกรรมการบริหารบริษัทเห็นด้วยในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.59

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆเห็นด้วยกับนโยบายในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.06 ในขณะที่คณะกรรมการบริหารบริษัท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย 3.46

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าผู้บริหารฝ่ายการตลาดเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.07 ในขณะที่คณะกรรมการบริหารบริษัท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย 3.27

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ*** จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.53 ในขณะที่ผู้บริหารที่สังกัดฝ่ายอื่น ๆ เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.37

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	6	2.858	0.476	2.914**
	ภายในกลุ่ม	393	64.240	0.163	
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	6	8.213	1.369	6.457**
	ภายในกลุ่ม	393	83.318	0.212	
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	6	1.959	0.326	2.326*
	ภายในกลุ่ม	393	55.163	0.140	
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	3.148	0.525	5.157**
	ภายในกลุ่ม	393	39.978	0.102	
	รวม	399	43.126		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย และด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมทั้งมีความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 20 - 23

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของผู้บริหาร

หน่วยงานที่สังกัด		คณะกรรมการบริหารบริษัท	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	ฝ่ายการตลาด	ฝ่ายรับประกันภัย	ฝ่ายสินไหมทดแทน	ฝ่ายอื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.46	4.06	3.89	3.95	3.87	3.88	3.95
คณะกรรมการบริหารบริษัท	3.46	-	0.60*	0.41	0.49*	0.41	0.42	0.49
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	4.06	-	-	0.20	0.11	0.19	0.18	0.11
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	3.86	-	-	-	0.09	0.01	0.01	0.09
ฝ่ายการตลาด	3.95	-	-	-	-	0.08	0.07	0.00
ฝ่ายรับประกันภัย	3.87	-	-	-	-	-	0.01	0.08
ฝ่ายสินไหมทดแทน	3.88	-	-	-	-	-	-	0.07
ฝ่ายอื่น ๆ	3.95	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายการตลาดเห็นด้วยกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินมากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เป็นรายคู่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของผู้บริหาร

หน่วยงานที่สังกัด		คณะกรรมการบริหารบริษัท	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	ฝ่ายการตลาด	ฝ่ายรับประกันภัย	ฝ่ายสินไหมทดแทน	ฝ่ายอื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.27	3.86	4.01	4.07	4.05	3.83	3.98
คณะกรรมการบริหารบริษัท	3.27	-	0.59	0.74*	0.80*	0.78*	0.56*	0.71*
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	3.86	-	-	0.16	0.21	0.19	0.03	0.12
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	4.01	-	-	-	0.06	0.04	0.18	0.03
ฝ่ายการตลาด	4.07	-	-	-	-	0.02	0.24	0.09
ฝ่ายรับประกันภัย	4.05	-	-	-	-	-	0.22	0.07
ฝ่ายสินไหมทดแทน	3.83	-	-	-	-	-	-	0.15
ฝ่ายอื่น ๆ	3.98	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน และฝ่ายอื่น ๆ เห็นด้วยกับนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน มากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นรายคู่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของผู้บริหาร

หน่วยงานที่สังกัด		คณะกรรมการบริหารบริษัท	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	ฝ่ายการตลาด	ฝ่ายรับประกันภัย	ฝ่ายสินไหมทดแทน	ฝ่ายอื่น ๆ
	$\bar{X}$	4.04	4.53	4.38	4.42	4.45	4.41	4.37
คณะกรรมการบริหารบริษัท	4.04	-	0.49	0.34	0.38	0.41*	0.36	0.32
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	4.53	-	-	0.15	0.11	0.08	0.13	0.17
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	4.38	-	-	-	0.04	0.07	0.02	0.02
ฝ่ายการตลาด	4.42	-	-	-	-	0.03	0.02	0.06
ฝ่ายรับประกันภัย	4.45	-	-	-	-	-	0.05	0.09
ฝ่ายสินไหมทดแทน	4.41	-	-	-	-	-	-	0.04
ฝ่ายอื่น ๆ	4.37	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายการตลาด เห็นด้วยกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ มากกว่าผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่ปฏิบัติงานในสังกัดคณะกรรมการบริหารบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของผู้บริหาร

หน่วยงานที่สังกัด		คณะกรรมการบริหารบริษัท	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	ฝ่ายการตลาด	ฝ่ายรับประกันภัย	ฝ่ายสินไหมทดแทน	ฝ่ายอื่น ๆ
	$\bar{X}$	3.59	4.15	4.09	4.15	4.12	4.04	4.10
คณะกรรมการบริหารบริษัท	3.59	-	0.56*	0.50*	0.56*	0.53*	0.45*	0.51*
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	4.15	-	-	0.06	0.00	0.03	0.11	0.05
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	4.09	-	-	-	0.06	0.04	0.05	0.01
ฝ่ายการตลาด	4.15	-	-	-	-	0.02	0.11	0.05
ฝ่ายรับประกันภัย	4.12	-	-	-	-	-	0.08	0.03
ฝ่ายสินไหมทดแทน	4.04	-	-	-	-	-	-	0.06
ฝ่ายอื่น ๆ	4.10	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน และ ฝ่ายอื่น ๆ เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมมากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง แสดงดังตาราง 24 – 27

<u>สมมุติฐานที่ 5</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	อายุงานในตำแหน่ง									
	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	3.83	0.41	3.86	0.38	4.12	0.43	3.84	0.46	3.99	0.30
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	3.96	0.42	4.00	0.41	4.05	0.42	3.91	0.81	3.88	0.69
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	4.41	0.38	4.40	0.38	4.48	0.34	4.30	0.42	4.43	0.38
รวม	4.07	0.32	4.08	0.30	4.22	0.27	4.02	0.49	4.10	0.38

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งพบว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งในระดับต่างๆ เห็นด้วยกับนโยบายในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.22 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.02

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งในระดับต่างๆเห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้นโดยผู้บริหารที่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.12 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.83

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งพบว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้นโดยผู้บริหารที่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.05 ใน

ขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งมากกว่า 20 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.88

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ*** จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งพบว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.48 ในขณะที่ผู้บริหารที่มีอายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.30

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	3.964	0.991	6.200**
	ภายในกลุ่ม	395	63.133	0.160	
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.842	0.211	0.917
	ภายในกลุ่ม	395	90.688	0.230	
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	0.711	0.178	1.244
	ภายในกลุ่ม	395	56.412	0.143	
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.160	0.290	2.730*
	ภายในกลุ่ม	395	41.966	0.106	
	รวม	399	43.126		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ่ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 26 - 27

สำหรับความคิดเห็นต่อนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย พบว่าผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งของผู้บริหาร

อายุงานในตำแหน่ง	$\bar{X}$	1 – 5 ปี 3.83	6 – 10 ปี 3.86	11 – 15 ปี 4.12	16 – 20 ปี 3.84	มากกว่า 20 ปี 3.99
1 – 5 ปี	3.83	-	0.03	0.29*	0.01	0.16
6 – 10 ปี	3.86	-	-	0.26*	0.02	0.13
11 – 15 ปี	4.12	-	-	-	0.27	0.13
16 – 20 ปี	3.84	-	-	-	-	0.15
มากกว่า 20 ปี	3.99	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 11 – 15 ปี เห็นด้วยกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน มากกว่าผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งของผู้บริหาร

อายุงานในตำแหน่ง	$\bar{X}$	1 – 5 ปี 4.07	6 – 10 ปี 4.08	11 – 15 ปี 4.22	16 – 20 ปี 4.02	มากกว่า 20 ปี 4.10
1 – 5 ปี	4.07	-	0.02	0.15*	0.05	0.03
6 – 10 ปี	4.08	-	-	0.14*	0.07	0.02
11 – 15 ปี	4.22	-	-	-	0.20	0.12
16 – 20 ปี	4.02	-	-	-	-	0.08
มากกว่า 20 ปี	4.10	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 11 – 15 ปี เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม มากกว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงดังตาราง 28 – 29

<u>สมมุติฐานที่ 6</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน	4.02	0.28	3.86	0.42	3.90	0.42
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	4.01	0.50	3.98	0.52	3.94	0.39
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	4.39	0.34	4.44	0.37	4.36	0.41
รวม	4.14	0.32	4.09	0.34	4.07	0.30

จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่างๆเห็นด้วยกับนโยบายในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.14 รองลงมาคือผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ($\bar{X}$=4.09) และผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=4.07) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัย***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่างๆ เห็นด้วยกับนโยบายในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.02 รองลงมาคือผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=3.90) และ ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ($\bar{X}$=3.86) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ในระดับต่างๆ ต่างก็มีความคิดเห็นในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.01 รองลงมาคือผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ($\bar{X}$=3.98) และ

ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=3.94) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ*** จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่างๆ ต่างก็เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.44 รองลงมาคือผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=4.39) และผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$=4.36) ตามลำดับ

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามวุฒิการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.857	0.429	2.568
	ภายในกลุ่ม	397	66.240	0.167	
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.183	0.092	0.398
	ภายในกลุ่ม	397	91.347	0.230	
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.421	0.210	1.474
	ภายในกลุ่ม	397	56.701	0.143	
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.157	0.078	0.724
	ภายในกลุ่ม	397	42.969	0.108	
	รวม	399	43.126		

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันเห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

<u>ตอนที่ 5</u> การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะองค์กร แสดงดังตาราง 30 – 32

<u>**สมมุติฐานที่ 7**</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในลักษณะองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะองค์กร

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	ลักษณะองค์กร					
	บริษัทจำกัด		บริษัทมหาชนจำกัด		สาขาบริษัทต่างประเทศ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน	3.87	0.40	3.94	0.42	3.81	0.42
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	4.00	0.47	3.95	0.47	3.77	0.58
3. ด้านการพัฒนาบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	4.40	0.37	4.47	0.38	4.25	0.43
รวม	4.09	0.32	4.12	0.32	3.94	0.39

จากตาราง 30 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* จำแนกตามลักษณะองค์กรพบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรลักษณะต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้นโดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทมหาชน เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.12 รองลงมาคือผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทจำกัด ($\bar{X}$=4.09) และผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ ($\bar{X}$=3.94) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** จำแนกตามลักษณะองค์กรพบว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรลักษณะต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทมหาชนเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.94 รองลงมาคือผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทจำกัด ($\bar{X}$=3.87) และ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ ($\bar{X}$=3.81) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามลักษณะองค์กรพบว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรลักษณะต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทจำกัด เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 รองลงมาคือผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทมหาชน ($\bar{X}$=3.95) และผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ ($\bar{X}$=3.77) ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับ***นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ***จำแนกตามลักษณะองค์กร พบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรลักษณะต่างๆ เห็นด้วยในระดับมาก

ทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทมหาชน เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.47 รองลงมาคือผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทจำกัด ($\bar{X}$=4.40) และผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ ($\bar{X}$=4.25) ตามลำดับ

ตาราง 31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามลักษณะองค์กร

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.546	0.273	1.630
	ภายในกลุ่ม	397	66.551	0.168	
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.196	0.598	2.627
	ภายในกลุ่ม	397	90.335	0.228	
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.005	0.502	3.555*
	ภายในกลุ่ม	397	56.117	0.141	
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.624	0.312	2.914
	ภายในกลุ่ม	397	42.502	0.107	
	รวม	399	43.126		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกัน เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 32

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะองค์กร

ลักษณะองค์กร	$\bar{X}$	บริษัทจำกัด 4.40	บริษัทมหาชนจำกัด 4.47	บริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ 4.25
บริษัทจำกัด	4.40	-	0.07	0.15
บริษัทมหาชนจำกัด	4.47	-	-	0.22*
บริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ	4.25	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทมหาชนจำกัดเห็นด้วยกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการมากกว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามทุนจดทะเบียนแสดงดังตาราง 33 – 37

<u>สมมุติฐานที่ 8</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีทุนจดทะเบียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามทุนจดทะเบียน

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)							
	ต่ำกว่า 100		ตั้งแต่ 100 - ไม่เกิน 200		ตั้งแต่ 200 - ไม่เกิน 300		มากกว่า 300	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน	3.84	0.37	3.83	0.38	3.87	0.43	4.00	0.41
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้สินไหมทดแทน	3.90	0.52	3.98	0.44	3.97	0.46	4.04	0.48
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	4.42	0.44	4.29	0.40	4.42	0.35	4.46	0.34
รวม	4.05	0.35	4.03	0.33	4.09	0.30	4.17	0.34

จากตาราง 33 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* จำแนกตามทุนจดทะเบียนพบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.17 ในขณะที่ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 – ไม่เกิน 200 ล้านบาท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.03

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** จำแนกตามทุนจดทะเบียนพบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 ในขณะที่ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 – ไม่เกิน 200 ล้านบาท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.83

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามทุนจดทะเบียนพบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.04 ในขณะที่ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100 ล้านบาท เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.90

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ***จำแนกตามทุนจดทะเบียนพบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาทเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.46 ในขณะที่ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 – ไม่เกิน 200 ล้านบาท มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 4.29

ตาราง 34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามทุนจดทะเบียน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.668	0.556	3.364*
	ภายในกลุ่ม	396	65.430	0.165	
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.872	0.291	1.270
	ภายในกลุ่ม	396	90.658	0.229	
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.172	0.391	2.765*
	ภายในกลุ่ม	396	55.950	0.141	
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.885	0.295	2.766*
	ภายในกลุ่ม	396	42.241	0.107	
	รวม	399	43.126		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 แสดงว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 35 – 37

สำหรับความคิดเห็นด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน พบว่า ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 100 3.84	ตั้งแต่ 100–ไม่เกิน 200 3.83	ตั้งแต่ 200–ไม่เกิน 300 3.87	มากกว่า 300 4.00
ต่ำกว่า 100	3.84	-	0.01	0.03	0.16*
ตั้งแต่ 100–ไม่เกิน 200	3.83	-	-	0.04	0.17
ตั้งแต่ 200–ไม่เกิน 300	3.87	-	-	-	0.13
มากกว่า 300	4.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 แสดงว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาท เห็นด้วยกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน มากกว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 100 4.42	ตั้งแต่ 100–ไม่เกิน 200 4.29	ตั้งแต่ 200–ไม่เกิน 300 4.42	มากกว่า 300 4.46
ต่ำกว่า 100	4.42	-	0.13	0.00	0.04
ตั้งแต่ 100–ไม่เกิน 200	4.29	-	-	0.13	0.17*
ตั้งแต่ 200–ไม่เกิน 300	4.42	-	-	-	0.04
มากกว่า 300	4.46	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 แสดงว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาท เห็นด้วยกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการมากกว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 ล้านบาท –ไม่เกิน 200 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ในภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 100 4.05	ตั้งแต่ 100–ไม่เกิน 200 4.03	ตั้งแต่ 200–ไม่เกิน 300 4.09	มากกว่า 300 4.17
ต่ำกว่า 100	4.05	-	0.02	0.04	0.12
ตั้งแต่ 100–ไม่เกิน 200	4.03	-	-	0.06	0.14*
ตั้งแต่ 200–ไม่เกิน 300	4.09	-	-	-	0.08
มากกว่า 300	4.17	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 แสดงว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาท เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมมากกว่าผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 ล้านบาท –ไม่เกิน 200 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม แสดงดังตาราง 38 – 41

<u>สมมุติฐานที่ 9</u> ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

นโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย	เบี้ยประกันภัยรับสุทธิ (ล้านบาท)					
	ต่ำกว่า 400		ตั้งแต่ 400 - ไม่เกิน 1,000		ตั้งแต่ 1,000 ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน	3.67	0.41	3.88	0.38	3.97	0.40
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้สินไหมทดแทน	3.88	0.46	3.94	0.48	4.02	0.48
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	4.39	0.43	4.41	0.34	4.42	0.38
รวม	3.98	0.32	4.08	0.30	4.14	0.34

จากตาราง 38 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย*โดยรวม* จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมพบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.14) รองลงมาคือ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 – ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ($\bar{X}$=4.08) และ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 400 ล้านบาท ($\bar{X}$=3.98) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับ***ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน*** จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมพบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมในระดับต่างๆเห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=3.97) รองลงมาคือ ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 ล้านบาท – ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ($\bar{X}$=3.88) และ ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 400 ล้านบาท ($\bar{X}$=3.67) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน*** จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม พบว่า ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมในระดับต่างๆเห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.02) รองลงมาคือ ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 – ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ($\bar{X}$=3.94) และ ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 400 ล้านบาท ($\bar{X}$=3.88) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย***ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ*** จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมพบว่า ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมในระดับต่างๆ เห็นด้วยในระดับมากทั้งสิ้น โดยผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.42) รองลงมาคือ ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 – ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ($\bar{X}$=4.41) และ ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 400 ล้านบาท ($\bar{X}$=4.39) ตามลำดับ

ตาราง 39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	4.689	2.344	14.914*
	ภายในกลุ่ม	397	62.408	0.157	
	รวม	399	67.097		
2. ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.172	0.586	2.575
	ภายในกลุ่ม	397	90.358	0.228	
	รวม	399	91.530		
3. ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.049	0.025	0.172
	ภายในกลุ่ม	397	57.073	0.144	
	รวม	399	57.122		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.306	0.653	6.198*
	ภายในกลุ่ม	397	41.820	0.105	
	รวม	399	43.126		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 แสดงว่า ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 40 - 41

สำหรับความคิดเห็นด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยพบว่า ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน เป็นรายคู่ จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม (ล้านบาท)	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 400 3.67	ตั้งแต่ 400–ไม่เกิน 1,000 3.88	มากกว่า 1,000 ขึ้นไป 3.97
ต่ำกว่า 400	3.67	-	0.21*	0.30*
ตั้งแต่ 400–ไม่เกิน 1,000	3.88	-	-	0.09
มากกว่า 1,000 ขึ้นไป	3.97	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 แสดงว่า ผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 ล้านบาทขึ้นไป เห็นด้วยกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินมากกว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 400 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม (ล้านบาท)	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 400 3.98	ตั้งแต่ 400–ไม่เกิน 1,000 4.08	มากกว่า 1,000 ขึ้นไป 4.14
ต่ำกว่า 400	3.98	-	0.09	0.16*
ตั้งแต่ 400–ไม่เกิน 1,000	4.08	-	-	0.06
มากกว่า 1,000 ขึ้นไป	4.14	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 แสดงว่า ผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมมากกว่า 1,000 ล้านบาท เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม มากกว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม ต่ำกว่า 400 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

<u>ตอนที่ 6</u> ความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการตามนโนบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน มีผู้ที่แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการตามนโนบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยใน 2 ประเด็นดังนี้

6.1. ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับความสามารถของกรมการประกันภัยในการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามนโยบายอย่างเคร่งครัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.5) เห็นว่ากรมการประกันภัยสามารถตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามนโยบายได้ เนื่องจากกรมการประกันภัยมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย โดยกรมการประกันภัยเป็นผู้ออกกฎระเบียบต่าง ๆเพื่อกำกับตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัย นอกจากนี้กรมการประกันภัยยังสามารถตรวจสอบจากรายงานผลการดำเนินงานซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยต้องจัดส่งตามระยะเวลาที่กำหนดในระเบียบข้อบังคับของกรมการประกันภัยด้วย

อย่างไรก็ดี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 164 คน (ร้อยละ 41) เห็นว่ากรมการประกันภัยไม่สามารถตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามนโยบายได้ เนื่องจากบริษัทประกันวินาศภัยบางแห่งมีวิธีหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับโดยอาศัยช่องว่างของกฎหมาย ประกอบกับ

กรมการประกันภัยยังขาดประสิทธิภาพและระบบการบริหารจัดการที่ดีในการตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับ นอกจากนี้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการประกันภัยยังขาดความเที่ยงตรงและมิได้มีการกำกับตรวจสอบให้บริษัทประกันวินาศภัยปฏิบัติตามข้อกฎบังคับอย่างจริงจัง

6.2. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 314 คน (ร้อยละ 78.5) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย จำแนกได้ 5 หัวข้อดังต่อไปนี้

6.2.1 การเผยแพร่ข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยแก่ประชาชนทั่วไป โดยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆที่พึงได้รับตามความคุ้มครองของกรมธรรม์ ตลอดจนเงื่อนไขและข้อยกเว้นต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันภัย

6.2.2 การเปิดเสรีประกันภัย และส่งเสริมให้บริษัทประกันวินาศภัยแข่งขันในด้านบริการและความหลากหลายของกรมธรรม์มากกว่าการแข่งขันด้านราคา

6.2.3 การพัฒนาบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัยและตัวแทนประกันวินาศภัยให้มีความรู้ด้านประกันภัยอย่างแท้จริง รวมถึงการอบรมด้านจริยธรรมให้มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

6.2.4 การกำกับดูแลให้บริษัทประกันวินาศภัย และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้แก่ ตัวแทน บริษัทนายหน้า ให้ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและควรมีการกำหนดบทลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง

6.2.5 การเร่งปรับปรุงข้อบังคับให้บริษัทประกันวินาศภัยเพิ่มทุนจดทะเบียนและส่งเสริมให้มีการรวมตัวระหว่างบริษัทขนาดเล็กเพื่อเพิ่มศักยภาพและช่องทางในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้ควรจัดอันดับความมั่นคงของบริษัทประกันวินาศภัยและเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัย

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันภัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจและเป็นการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว

เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีโอกาสเติบโตสูง สาเหตุเพราะสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทำให้ประชาชนทั่วไปได้ตระหนักถึงความเสี่ยงภัยต่างๆเพิ่มมากขึ้นและมีความตื่นตัวที่จะหาเครื่องมือในการป้องกันหรือบรรเทาความเสี่ยงนั้นให้ลดน้อยลง ซึ่งการทำประกันภัยเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยบรรเทาความเสียหายทางการเงินให้กับผู้ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ความเสียหายจากภัยธรรมชาติ และอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นกรมการประกันภัยจึงได้มีนโยบายที่มุ่งพัฒนาธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย ซึ่งนอกจากเป็นการสร้างความเจริญและความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้ทางหนึ่งแล้ว ยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงควรที่จะได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันภัยเพราะความคิดเห็นเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้นโยบายและการดำเนินงานได้รับการสนับสนุนหรือถูกขัดขวางมิให้การดำเนินงานได้เดินต่อไปด้วยความเรียบร้อยได้การศึกษาในครั้งนี้นอกจากจะช่วยให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการดำเนินตามนโยบายแล้ว ผลของการศึกษายังเป็นประโยชน์ต่อกรมการประกันภัยในการวางแผนและกำหนดทิศทางการทำงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายเพื่อให้ธุรกิจประกันภัยได้พัฒนาและมีความมั่นคงยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยจำแนกตามระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และลักษณะองค์กร

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายของกรมการประกันภัยในด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

7. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในลักษณะองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

8. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีทุนจดทะเบียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

9. ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจในประเทศไทยจำนวน 72 บริษัท (ที่มา : สมาคมประกันวินาศภัย วันที่ 16 กรกฎาคม 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยจำนวน 72 บริษัท ใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้ตารางจากหนังสือ "การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย" (ศิริชัย กาญจนวาสี : 2544 : 133) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้ความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ราย จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> เป็นคำถามด้านข้อมูลส่วนตัวและภูมิหลังของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 9 ข้อ

<u>ส่วนที่ 2</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษาได้แก่ความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในด้านต่าง ๆดังนี้

(1) ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัทประกันภัย
(2) ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
(3) ด้านการพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบ Likert Scale จำนวน 22 ข้อ ซึ่งจะแบ่งมาตราส่วนของการตีความออกเป็น 5 ช่วง คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แสดงความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีการให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ค่าคะแนน	4
ไม่มีความคิดเห็น	ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	1

<u>ส่วนที่ 3</u> เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการตามนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือและจัดส่งพร้อมแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ตอบรับ และแนบซองติดอากรแสตมป์เพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามคืน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นรายด้านและโดยรวม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นรายด้านและโดยรวมโดยการใช้การทดสอบค่าที (t-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison Test) หลังทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe')

3. รวบรวมข้อเสนอแนะของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยแบ่งออกเป็น ความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับความสามารถของกรมการประกันภัยในการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามนโยบายอย่างเคร่งครัด และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย โดยเก็บเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะ และหาค่าร้อยละ ของข้อเสนอแนะ

สรุปการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

<u>ตอนที่ 1</u> นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ

ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชาย 234 คน และเพศหญิง 166 คน ส่วนมากจะมีอายุระหว่าง 35-44 ปี เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย โดยส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายรับประกันภัย มีอายุงานในตำแหน่ง 1-5 ปี และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ

ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารจากบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 300 ล้านบาท และมีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป

<u>ตอนที่ 3</u> การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมพบว่า ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเห็นด้วยกับนโยบายในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบายทั้ง 3 ด้านในระดับเห็นด้วยมากเช่นเดียวกัน

(1) ผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการอนุญาตให้บริษัทต่างชาติถือหุ้นข้างมากในบริษัทประกันวินาศภัยผู้บริหารมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง

(2) ผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นเรื่องการให้บริการด้านการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกิดจากบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง

(3) ผู้บริหารเห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เรื่องตัวแทนประกันวินาศภัยและเจ้าหน้าที่บริการด้านสินไหมควรได้รับการอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น และตัวแทนประกันภัยควรให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายเพิ่มมากขึ้น

<u>ตอนที่ 4</u> การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี เห็นด้วยกับนโยบายโดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนความเห็นด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี เห็นด้วยกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินมากกว่า

ผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารที่มีอายุ 25 – 34 ปี อายุ 35 – 44 ปี และอายุ 55 – 60 ปี เห็นด้วยกับนโยบายด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการพบว่าผู้บริหารที่มีอายุ 55 – 60 ปี เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี และ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สำหรับความคิดเห็นด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคณะกรรมการบริษัทเห็นด้วยกับนโยบายมากกว่ากรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารสังกัดหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าผู้บริหารสังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทนและ ฝ่ายอื่น ๆ เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมมากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงิน และด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายการตลาดเห็นด้วยกับนโยบายด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินมากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนผู้บริหารฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน และ ฝ่ายอื่น ๆ เห็นด้วยมากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารฝ่ายการตลาดเห็นด้วยมากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 11 – 15 ปี เห็นด้วยกับนโยบายโดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการกำกับตรวจสอบฐานะและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยพบว่าความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 11 – 15 ปี เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย พบว่าผู้บริหารที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

<u>ตอนที่ 5</u> การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านจำแนกตามลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม และผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยในลักษณะองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารในองค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยมีความเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่าผู้บริหารในบริษัทมหาชนจำกัดเห็นด้วยกับนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการมากกว่าผู้บริหารในบริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีทุนจดทะเบียนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาทเห็นด้วยกับนโยบายโดยรวมมากกว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 ล้านบาท –ไม่เกิน 200 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยและด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาทเห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 100 ล้านบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการพบว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 300 ล้านบาทเห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 100 ล้านบาท – ไม่เกิน 200 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับความคิดเห็นด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนพบว่าผู้บริหารในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9 ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

ผู้บริหารในองค์กรที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมมากกว่า 1,000 ล้านบาท เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 400 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมตั้งแต่ 400 ล้านบาทขึ้นไป เห็นด้วยมากกว่าผู้บริหารในบริษัทที่มีเบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวมต่ำกว่า 400 ล้านบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับความคิดเห็นด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยพบว่าผู้บริหารในองค์กรที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

<u>ตอนที่ 6</u> การนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการตามนโนบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

จากการวิจัยพบว่าผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยส่วนใหญ่เห็นว่ากรมการประกันภัยไม่สามารถตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามนโยบายได้ เนื่องจากบริษัทประกันวินาศภัยบางแห่งมีวิธีหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับโดยอาศัยช่องว่างของกฎหมาย ประกอบกับกรมการประกันภัยยังขาดประสิทธิภาพและระบบการบริหารจัดการที่ดีในการตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับ นอกจากนี้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการประกันภัยยังขาดความเที่ยงตรงและมิได้มีการกำกับตรวจสอบให้บริษัทประกันวินาศภัยปฏิบัติตามข้อกฎบังคับอย่างจริงจัง

อย่างไรก็ตามผู้บริหารส่วนหนึ่งเชื่อว่ากรมการประกันภัยสามารถตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามนโยบายได้ เนื่องจากกรมการประกันภัยมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย โดยกรมการประกันภัยเป็นผู้ออกกฎระเบียบต่าง ๆเพื่อกำกับตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัย นอกจากนี้กรมการประกันภัยยังสามารถตรวจสอบจากรายงานผลการดำเนินงานซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยต้องจัดส่งตามระยะเวลาที่กำหนดในระเบียบข้อบังคับของกรมการประกันภัยด้วย

สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยจำแนกได้ 5 ข้อต่อไปนี้

6.1 การเผยแพร่ข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยแก่ประชาชนทั่วไป โดยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆที่พึงได้รับตามความคุ้มครองของกรมธรรม์ตลอดจนเงื่อนไขและข้อยกเว้นต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันภัย

6.2 การเปิดเสรีประกันภัย และส่งเสริมให้บริษัทประกันวินาศภัยแข่งขันในด้านบริการและความหลากหลายของกรมธรรม์มากกว่าการแข่งขันด้านราคา

6.3 การพัฒนาบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัยและตัวแทนประกันวินาศภัยให้มีความรู้ด้านประกันภัยอย่างแท้จริง รวมถึงการอบรมด้านจริยธรรมให้มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

6.4 การกำกับดูแลให้บริษัทประกันวินาศภัยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้แก่ ตัวแทนบริษัทนายหน้าให้ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและควรมีการกำหนดบทลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง

6.5 การเร่งปรับปรุงข้อบังคับให้บริษัทประกันวินาศภัยเพิ่มทุนจดทะเบียนและส่งเสริมให้มีการรวมตัวระหว่างบริษัทขนาดเล็กเพื่อเพิ่มศักยภาพและช่องทางในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้ควรจัดอันดับความมั่นคงของบริษัทประกันวินาศภัยและเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัย

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมแตกต่างกันและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยผู้บริหารที่มีอายุ 35 – 44 ปี เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 45 – 54 ปี และผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแตกต่างกัน และอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดยผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายรับประกันภัย ฝ่ายสินไหมทดแทน และฝ่ายอื่น ๆ เห็นด้วยกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมมากกว่าคณะกรรมการบริหารบริษัท เนื่องจากวัยที่ต่างกันและผลกระทบจากนโยบายที่มีต่อการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานจะส่งผลต่อความคิดเห็นที่มีนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยต่างกัน

ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยที่มี เพศ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และลักษณะองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน และอยู่ระดับเห็นด้วยมาก

2. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยแบ่งเป็น 3 ด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าขนาดของกองทุนมีผลต่อความมั่นคงของบริษัทและบ่งบอกถึงความสามารถของบริษัทประกันในการชำระหนี้ที่มีต่อผู้เอาประกันภัยซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของเดือนฉาย สิงห์เทพ (2539 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาความสามารถในการชำระหนี้ของบริษัทรับประกันภัยในธุรกิจประกันวินาศภัยพบว่าปัจจัยที่กำหนดความสามารถในการชำระหนี้ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยเมื่อทำการศึกษาจำแนกออกเป็นกลุ่มโดยหากจำแนกเป็นกลุ่มด้วยเบี้ยประกันภัยรับและมูลค่าเงินกองทุนเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดต่าง ๆพบว่าในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กที่จำแนกด้วยเงินกองทุนมักประสบปัญหาค่อนข้างรุนแรงกว่ากลุ่มธุรกิจขนาดอื่นๆ ในขณะที่กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่จะให้ผลไม่แตกต่างจากกลุ่มรวมทั้งอุตสาหกรรมมากนัก แต่ถ้าหากเพิ่มระดับของเงินกองทุนและเน้นการลงทุนพบว่าจะช่วยบรรเทาปัญหาความไม่มั่นคงดังกล่าวลงได้ ซึ่งการเพิ่มเงินกองทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรับประกันภัยของบริษัทภายในประเทศทำให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงมากขึ้น (รุ่งนรี เฉลิมวรรณ์ . 2539 : บทคัดย่อ)

นอกจากนี้บริษัทควรให้ความสำคัญกับสภาพคล่องมากกว่าปริมาณของสินทรัพย์ การแก้ไขพ.ร.บ. ประกันวินาศภัยให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ได้แก่ การกำหนดให้บริษัทมีเงินกองทุนไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาท การเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นของคนต่างด้าวให้สอดคล้องกับการเปิดเสรี จะช่วยให้ธุรกิจมีความเข้มแข็งมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการควบกิจการของบริษัทขนาดเล็กหรือการร่วมทุนกับบริษัทต่างชาติมากขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

2.2 ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งการเผยแพร่ข่อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจะช่วยให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้น นอกจากนี้บริษัทประกันภัยควรปรับปรุงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยกำหนดระยะเวลาในกระบวนการชดใช้ค่าสินไหมให้มีมาตรฐานเดียวกันและรวดเร็วมากขึ้นจะช่วยให้ประชาชนมีทัศนคติต่อประกันภัยดีขึ้น

2.3 ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรให้มีการอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มเติมแก่ตัวแทนและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านสินไหมทดแทน เนื่องจากที่ผ่านมาตัวแทนประกันภัยมุ่งเน้นการขายมากกว่าสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกรมธรรม์แก่ผู้ซื้อประกันภัย ทำให้เกิดความขัดแย้งในเวลาที่ผู้ซื้อประกันภัยเกิดความเสียหายแล้วไม่สามารถเรียกค่าสินไหมทดแทน สาเหตุเพราะไม่ได้ทำความเข้าใจในสาระของกรมธรรม์อย่างชัดเจน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ตัวแทนยังขาดความรู้ความเข้าใจในกรมธรรม์และส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการขาดจรรยาบรรณของตัวแทนที่ไม่บอกเงื่อนไขข้อยกเว้นของกรมธรรม์แก่ผู้ซื้อทั้งหมด ตัวแทนประกันภัยจึงควรให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายมากขึ้น ส่วนเจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหมทดแทนควรได้รับการอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มเติมเพื่อสามารถพิจารณาการชดใช้ค่าสินไหมได้ถูกต้องและสามารถชี้แจงกับผู้ทำประกันภัยได้อย่างมีหลักการ การกำหนดกรอบมาตรฐานและขั้นตอนการทำธุรกิจที่ดี (Code of Best Practice) มีความจำเป็นและจะช่วยแก้ปัญหาการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของเนาวรัตน์ พ่วงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันภัยกับประเภทการประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าระดับความพอใจที่ได้รับจากคุณภาพบริการโดยรวมทุกด้านยังอยู่ในระดับไม่พอใจโดยด้านที่มีความพอใจต่ำสุดคือด้านความสะดวกในการเรียกใช้บริการและด้านผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคุ้มค่าและราคา

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ให้ความสำคัญต่อการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำประกันภัยเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและลดความขัดแย้งในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนผู้เอาประกันภัย ผู้เสียหาย หรือผู้มีสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยได้รับความเป็นธรรมและบริการที่ดีมีคุณภาพและให้มีความรู้วามเข้าใจที่จะปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนเองได้มากขึ้น

ผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยยังเห็นว่ากรมการประกันภัยควรมีมาตรการในการกำกับดูแลที่เคร่งครัดและมีบทลงโทษที่จริงจังเพื่อดำเนินการกับผู้ที่ฝ่าฝืนกฎข้อบังคับต่างๆ อีกทั้งควรแก้ไขกฎข้อบังคับให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเป็นการส่งเสริมการเปิดเสรีประกันภัย เพื่อให้บริษัทประกันภัยมีความมั่นคงในฐานะการเงิน มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากกรมธรรม์อย่างเป็นธรรม

ผลการดำเนินงานของกรมประกันภัยเกี่ยวกับการปรับปรุงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและการปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัย มีดังนี้ (วารสาร 23 ปี กรมการประกันภัย : 24มีนาคม 2545)

3.1 การเร่งรัดการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและการชดใช้เงินผลประโยชน์ตามสัญญาการประกันภัย และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทประกันภัยโดยกรมการประกันภัยได้เล็งเห็นปัญหาข้อพิพาทด้านการค่าสินไหมทดแทน การชดใช้หรือจ่ายเงินผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อภาพพจน์ของธุรกิจระกันภัยโดยส่วนรวมมากที่สุด เพื่อแก้ไขสภาพปัญหาดังกล่าวจึงมีการดำเนินการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

3.2 ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือการประวิงการคืนเบี้ยของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อให้การจ่ายค่าสินไหมทดแทนและการคืนเบี้ยประกันภัยเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

3.3 การรับเรื่องร้องเรียนและจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท

3.4 การลงโทษเปรียบเทียบปรับบริษัทประกันภัยที่ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยบริษัทที่ฝ่าฝืนจะถูกดำเนินคดีและมีการเปรียบเทียบปรับอย่างเคร่งครัด

3.5 การดำเนินงานของอนุญาโตตุลาการกรมการประกันภัย ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการระงับข้อพิพาทนอกศาล ซึ่งกระบวนการชี้ขาดข้อพิพาทจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลาเพราะไม่ต้องดำเนินคดีด้วยวิธีพิจารณาซับซ้อน จึงเป็นระบบที่สามารถช่วยลดทอนคดีที่จะนำขึ้นสู่การพิจารณาคดีของศาลให้ลดน้อยลง วิธีการนี้จึงเป็นทางเลือกใหม่ของการระงับข้อพิพาทด้านการประกันภัยที่จะช่วยสร้างความเข้าใจและภาพพจน์ที่ดีต่อธุรกิจประกันภัยต่อไปด้วย

3.6 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยและเพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสารให้กับประชาชน โดยกรมการประกันภัยได้รณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจสามารถปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนเองได้โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อโทรทัศน์ (สารคดีด้านการประกันชีวิต การประกันภัยรถภาคบังคับ การประกันอัคคีภัย สารคดีสั้น สัมภาษณ์) สื่อวิทยุ (การออกสปอตโฆษณา สารคดีด้านการประกันภัย) สื่อสิ่งพิมพ์ (การเผยแพร่บทความทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร การพิมพ์เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการประกันภัยระเภทต่าง) และการจัดนิทรรศการหรือร่วมงานนิทรรศการในโอกาสหรือวาระต่าง ๆกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่ประชาชน นอกจากนี้ยังจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันภัย เพื่อให้มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านประกันภัยที่ทันสมัย ครบถ้วนตามมาตรฐานสากล ถูกต้องเป็นปัจจุบันและมีการเชื่อมโยงเครือข่ายครบวงจร โดยผ่านช่องทาง Internet ทางเว็ปไซต์ของกรมการประกันภัยคือ www.doi.go.th รวมถึงการให้บริการข้อมูลทางระบบโทรศัพท์ หรือโทรสารอัตโนมัติ (Voice Mail System) และการจัดตั้งศูนย์บริการประกันภัยสายด่วนโดยใช้บริการผ่านโทรศัพท์ "สายด่วนประกันภัย 1186"

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. กรมการประกันภัยควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการพิจารณาการออกใบอนุญาตเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย โดยเริ่มจากการสอบใบอนุญาตที่ควรเน้นแบบทดสอบความรู้ที่มีมาตรฐานและกำหนดเกณฑ์การพิจารณาที่เข้มงวดเพื่อให้ได้ตัวแทนหรือนายหน้าที่มีคุณภาพมากกว่าปริมาณ

2. นอกจากการกำหนดบทลงโทษบริษัทประกันภัยที่ฝ่าฝืนข้อบังคับต่าง ๆแล้ว ควรมีเกณฑ์การลงโทษตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยที่ประพฤติผิดทางจรรยาบรรณอย่างเข้มงวดจริงจัง ในกรณีที่กระทำผิดขั้นรุนแรงควรถอนใบอนุญาตและมีมาตรการตรวจสอบป้องกันมิให้ตัวแทนหรือนายหน้ากระทำผิดได้อีก และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไปเพื่อป้องกันมิให้ประชาชนได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้กระทำผิดเหล่านี้

3. กรมการประกันภัยควรจัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเน้นให้ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงให้เข้าใจว่าการวัดความสามารถในการชำระหนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นคงขององค์กรซึ่งการที่บริษัทมีสภาพคล่องสูงจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ดีกว่ามุ่งเน้นที่ปริมาณสินทรัพย์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการทำประกันภัยเพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการทำประกันภัย

2. ควรมีการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อหาทางปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.ควรมีการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการทำประกันภัยผ่านการให้บริการของตัวแทนหรือบริษัทนายหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพด้านบริการและจรรยาบรรณของตัวแทนและบริษัทนายหน้า

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กองนโยบายและระบบสารสนเทศ. (2545). ***23 ปีกรมการประกันภัย ภารกิจรับผิดชอบและผลการดำเนินงาน.*** วารสาร 23 ปี กรมการประกันภัย.

กองนโยบายและระบบสารสนเทศ. (2545). ***ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยในรอบ 5 ปี (2540-2544).*** วารสาร 23 ปี กรมการประกันภัย.

กองวิชาการและสถิติ. (2542) ***ธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยในรอบ 5 ปี (2537-2542) และแนวโน้มในปี 2542.*** วารสาร 20 ปี กรมการประกันภัย.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). ***เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.*** กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.

เดือนฉาย สิงห์เทพ. (2539). ***ความสามารถในการชำระหนี้ของบริษัทรับประกันภัยในธุรกิจประกันวินาศภัย.*** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์ (เศรษฐศาสตร์): จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถ่ายเอกสาร.

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์, สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และนิพนธ์ พัวพงศกร. (2542). ***การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย.*** กรุงเทพฯ : ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ดร. ศิริชัย กาจณวาสี, ดร. ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดร. ดิเรก ศรีสุโข. (2544). ***การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย.*** กรุงเทพฯ : บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

เนาวรัตน์ พ่วงแก้ว. (2541). ***ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของผู้เอาประกันกับประเภทประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร.*** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ (การตลาด): มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์. (2543). ***พื้นฐานการวิจัย.*** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาห์น.

รจเรข สุวรรณเนตร. (2539). ***ทัศนคติและพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร.*** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ถ่ายเอกสาร.

รุ่งนรี เฉลิมวรรณ์. (2539). ***ผลกระทบของธุรกิจประกันภัยที่มีต่อดุลการชำระเงิน.*** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์ (เศรษฐศาสตร์และการเงินระหว่างประเทศ) : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. (2542). ***องค์การและการจัดการ.*** กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. (2542). ***การบริหารเชิงกลยุทธ์.*** กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. (2541). ***พฤติกรรมองค์การ.*** กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สมาคมนายหน้าประกันภัย. (2545). ***การวิเคราะห์ความมั่นคงของธุรกิจประกันภัย***, ถ่ายเอกสาร.

สุปรีชา แพ่งสภา. (2534). ***การประกันวินาศภัย : บทบาทในการเสริมสร้างความมั่นคงให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของชาติ***. เอกสารศึกษาวิจัย. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ถ่ายเอกสาร.

สุธน วรวุฒางกูร. (2541). ***การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการสินเชื่อในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ จำกัด ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล***. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ (การตลาด): มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ถ่ายเอกสาร.

อำนวย สุภเวชย์. (2541). ***คู่มือสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทน-นายหน้าประกันวินาศภัย***. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันภัยที่มีต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันภัย

โครงการปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2546

เรียน ท่านผู้บริหาร

ดิฉัน นางสาว วาสนา สมบัติหอม ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทประกันวินาศภัยต่อแนวนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย" สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาคุณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยจำแนกตามระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ อายุงานในตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ลักษณะองค์กร ทุนจดทะเบียน และเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายของกรมการประกันภัยในด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องของบริษัท ด้านการสร้างมาตรฐานการให้บริการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และด้านการพัฒนาคุณภาพจรรยาบรรณของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ดิฉันขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามและขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านมาใช้เพื่อประโยชน์ในงานวิจัยเท่านั้น

ขอแสดงความนับถือ

นางสาว วาสนา สมบัติหอม
ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

2. กรุณาระบุในช่องว่าง

1. เพศ
( ) 1.1 ชาย
( ) 1.2 หญิง

2. อายุ
( ) 2.1 25-34 ปี
( ) 2.2 35-44 ปี
( ) 2.3 45-54 ปี
( ) 2.4 55-60 ปี
( ) 2.5 มากกว่า 60 ปี

3. ตำแหน่งงานปัจจุบัน
( ) 3.1 คณะกรรมการบริษัท
( ) 3.2 กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป
( ) 3.3 ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย

4. หน่วยงานที่สังกัด
( ) 4.1 คณะกรรมการบริหารบริษัท
( ) 4.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
( ) 4.3 ฝ่ายบัญชีและการเงิน
( ) 4.4 ฝ่ายการตลาด
( ) 4.5 ฝ่ายรับประกันภัย
( ) 4.6 ฝ่ายสินไหมทดแทน
( ) 4.7 ฝ่ายอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. อายุงานในตำแหน่ง
( ) 5.1 1-5 ปี
( ) 5.2 6-10 ปี
( ) 5.3 11-15 ปี
( ) 5.4 16-20 ปี
( ) 5.5 มากกว่า 20 ปี

6. วุฒิการศึกษา
( ) 6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
( ) 6.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
( ) 6.3 สูงกว่าปริญญาตรี

7. ลักษณะองค์กร
( ) 7.1 บริษัทจำกัด
( ) 7.2 บริษัทมหาชนจำกัด
( ) 7.3 บริษัทสาขาบริษัทต่างประเทศ

8. ทุนจดทะเบียน

( ) 8.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท
( ) 8.2 ตั้งแต่ 100 ล้านบาท – ไม่เกิน 200 ล้านบาท
( ) 8.3 ตั้งแต่ 200 ล้านบาท – ไม่เกิน 300 ล้านบาท
( ) 8.4 มากกว่า 300 ล้านบาท

9. เบี้ยประกันภัยรับสุทธิรวม

( ) 9.1 ต่ำกว่า 100 ล้านบาท
( ) 9.2 ตั้งแต่ 100 ล้านบาท - ไม่เกิน 250 ล้านบาท
( ) 9.3 ตั้งแต่ 250 ล้านบาท - ไม่เกิน 400 ล้านบาท
( ) 9.4 ตั้งแต่ 400 ล้านบาท - ไม่เกิน 550 ล้านบาท
( ) 9.5 ตั้งแต่ 550 ล้านบาท - ไม่เกิน 700 ล้านบาท
( ) 9.6 ตั้งแต่ 700 ล้านบาท - ไม่เกิน 850 ล้านบาท
( ) 9.7 ตั้งแต่ 850 ล้านบาท - ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท
( ) 9.8 ตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 ช่อง

แนวนโยบายการเสริมสร้างความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มีความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการกำกับตรวจสอบฐานะการเงินและสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย					
1. ความมั่นคงของบริษัทประกันวินาศภัยขึ้นอยู่กับขนาดเงินกองทุน					
2. การควบกิจการบริษัทประกันวินาศภัยช่วยให้ฐานะการเงินเข้มแข็ง					
3. การส่งเสริมการร่วมทุนกับบริษัทประกันภัยต่างประเทศเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัท					
4. บริษัทที่มีเงินกองทุนน้อยทำให้ขาดความสามารถในการแข่งขัน					
5. การอนุญาตให้บริษัทต่างชาติถือหุ้นข้างมากในบริษัทประกันวินาศภัยเป็นการเสียดุลทางการค้า					
6. การแก้ไขพ.ร.บ.ประกันวินาศภัยให้บริษัทประกันวินาศภัยมีเงินกองทุนไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาทช่วยให้ธุรกิจเข้มแข็งมากขึ้น					
7. บริษัทควรให้ความสำคัญกับสภาพคล่องของสินทรัพย์มากกว่าปริมาณของสินทรัพย์					
8. การมีบริษัทขนาดเล็กจำนวนมากทำให้การพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยล่าช้า					
9. บริษัทประกันภัยควรควบคุมระยะเวลาเบี้ยประกันภัยค้างรับไม่ให้เกิน 60 วัน					

แนวนโยบายการเสริมสร้างความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มีความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการสร้างมาตรฐานการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน					
10. บริษัทประกันวินาศภัยควรกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
11. ปัญหาการให้บริการด้านการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกิดจากบุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน					
12. ความล่าช้าในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกิดจากปัญหาของระบบการจัดการ					
13. การปรับปรุงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยกำหนดระยะเวลาให้เร็วขึ้นจะช่วยเปลี่ยนทัศนคติผู้บริโภคให้ดีขึ้นได้					
14. ปัญหาความขัดแย้งในการชดใช้สินไหมทดแทนเกิดจากผู้เอาประกันขาดความเข้าใจในกรมธรรม์					
15. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาสำหรับการชดใช้สินไหมทดแทนช่วยให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการทำประกันภัย					
ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวกข้องกับการให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัย					
16. ตัวแทนประกันวินาศภัยควรได้รับการอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น					
17. ตัวแทนประกันภัยมักมุ่งการขายมากกว่าสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้เอาประกันภัยเกี่ยวกับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์					
18. ตัวแทนประกันภัยควรให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายเพิ่มมากขึ้น					
19. บริษัทประกันภัยควรมีส่วนรับผิดชอบต่อการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณและกำกับดูแลตัวแทนประกันภัย					
20. เจ้าหน้าที่บริการด้านสินไหมควรได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านประกันภัยเพิ่มขึ้น					
21. เจ้าหน้าที่บริการด้านสินไหมควรได้รับการอบรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการหลังการขาย					
22. การกำหนดกรอบมาตรการและขั้นตอนในการประกอบธุรกิจที่ดี (Code of Best Practice)สามารถแก้ปัญหาการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย					

ตอนที่ 3: ความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินการตามนโยบายของกรมการประกันภัยในการส่งเสริมความมั่นคงและพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่ากรมการประกันภัยสามารถตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้มีสภาพคล่องและสามารถสร้างมาตรฐานการบริการให้เป็นไปตามนโยบายได้อย่างเคร่งครัดหรือไม่ เพราะเหตุใด

_____

_____

_____

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยอย่างไร

_____

_____

_____

****

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

อาจารย์ณัฐยา	ประดิษฐสุวรรณ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ล่ำสัน	เลิศกูรประหยัด	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ผจงศักดิ์	หมวดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววาสนา สมบัติหอม
วันเดือนปีเกิด	28 พฤศจิกายน 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	337/430 หมู่บ้านร่มโพธิ์ ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เอเชีย-แปซิฟิค ริสค์ คอนซัลแท้นส์ (ประเทศไทย) จำกัด 979/77 อาคาร เอส เอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 26 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	โรงเรียนสตรีวิทยา
พ.ศ. 2535	วารสารศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (วิชาเอกการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ