

๖๖๘.๖๒
๑๑๗๑๑
๗.๒

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

๖๖๘.๖๒ ๒๕๕๐

สารนิพนธ์
ของ
ดวงดาว บุญบันดาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มีนาคม ๒๕๕๐

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๖๘.๖๒ ๗.๒

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทประกันภัยชีวิต จำกัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
ดวงดาว บุญบันดาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ดวงดาว บุญบันดาล. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สิฏฐากร ชุทธิพย.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบของกรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด และวิธีการชำระเบี้ยประกัน ขนาดตัวอย่างคือลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .8622 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test Independent) วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way analysis of Variance) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe' Test for Multiple Comparisons.)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบของกรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ลูกค้าที่มีวิธีการชำระเบี้ยประกันต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SATISFACTION OF CUSTOMERS ON TAKING LIFE INSURANCE WITH THAISUMUT
INSURANCE IN AMPER MAUNG PHETCHBURI

AN ABSTRACT
BY
DAUNGDAW BOONBUNDAL

Presented in partial fulfillment of the requirement for the
Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

Daungdaw Boonbundal. (2006) *Satisfaction of customers toward life insurance with Thaisamut Insurance in Amper Maung Phetchaburi*. Master's Project, M.Ed. (Business Education) . Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Mr.Sittakorn Choosup

The purposes of this research were to study and compare the satisfaction of customers to insurance with Thaisamut Insurance in Amper Maung Phetchaburi in 4 aspects : the characteristics of life insurance book, life insurance representatives, services and public relation classified by sex, age, educational level, marital status, occupation, monthly income, most favorite type of life insurance book and payment method.

The sample size were 400 customers. The questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. The α – Coefficient of questionnaire was .8622. Statistical methods applied for data analyzing were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way Analysis of Variance and Scheffe' Test for multiple comparison.

The results of this research were as follows:

1. Consumers' satisfaction was at high level in overall and each aspect.
2. There was no statistically significant difference in overall satisfaction from the customers with different sex. For the aspect of service, there was statistically significant difference at level .05.
3. There was no statistically significant difference in overall and each aspect of satisfaction from the customer with different age, educational level, marital status, monthly income, occupation and the most favorite life insurance book.
4. There was no statistically significant difference in overall satisfaction from the customers with different payment method. For the aspect of service, there was statistically significant difference at level .05.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท
ไทยสมุทร ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ของดวงดาว บุญบันดาล
ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

S. Chornyp

(อาจารย์ สนิฐฐากร ชูทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

S. Chornyp

(อาจารย์ สนิฐฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

S. Chornyp

(อาจารย์ สนิฐฐากร ชูทรัพย์)

ประธานสอบสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ

(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กนก วัฒน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่...8...เดือน มีนาคม พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์สิฏฐากร ชุทธิภย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ เสนอแนะ ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และอาจารย์จุใจ แสงพันธุ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิฏฐากร ชุทธิภย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นคณะกรรมการสอบป้องกัน สารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอน และประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนให้ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องที่คอยดูแลสนับสนุน ให้คำปรึกษา และให้กำลังใจในการศึกษาเล่าเรียนตลอดมา

ดวงดาว บุญบันดาล

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จำนวน 10,000 บาท

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
องค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต.....	8
ความเป็นมาของการประกันชีวิต.....	8
การพัฒนาการประกันชีวิต.....	9
การประกันชีวิตในประเทศไทย.....	10
ความหมายของการประกันชีวิต.....	13
คุณค่าของการประกันชีวิต.....	16
ประเภทของการประกันชีวิต.....	17
แบบของการประกันชีวิต.....	18
ประโยชน์ของการทำประกันชีวิต.....	20
ประกันชีวิตสำคัญอย่างไร.....	28
การจัดองค์กรของบริษัทประกันชีวิต.....	29
ศัพท์การประกันชีวิต.....	29
ตัวแทนประกันชีวิต.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึง.....	40
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ.....	40
ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต.....	49
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิต.....	50
ประวัติและความเป็นมาของบริษัท ไทยสมุทประกันชีวิต จำกัด.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา.....	58
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัย.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4 ผลการวิเคราะห์.....	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	86
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
อภิปรายผล.....	89
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	92
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	93
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย.....	106
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	107
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	110
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	112

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบของกรรมธรรม์ที่นิยม มากที่สุด และแบบชำระเบี้ยประกัน.....	65
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การทำประกันชีวิตของ บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน.....	67
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิต โดยรวมและรายข้อ.....	68
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมและรายข้อ.....	69
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายข้อด้านการบริการ.....	70
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายข้อด้านการประชาสัมพันธ์.....	71
7	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ.....	72
8	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ.....	73
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	77
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	78
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	79
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	80
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	81
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการประกัน ชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	82
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามแบบของกรรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด.....	83
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามแบบของกรรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามแบบของกรมธรรม์การชำระเบี้ยประกัน	85

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 โครงสร้างการบริหารงานตามลำดับสายงาน บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (สาขาเพชรบุรี).....	52
---	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบัน ทุกคนต้องการที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ปลอดภัยและปกติสุข แต่ในความเป็นจริงทุกคนต้องเสี่ยงภัยอันตรายต่าง ๆ รอบด้าน อุบัติเหตุเกิดได้ทุกเวลานาที ถึงแม้ว่าทุกคนจะมีความระมัดระวังอย่างดีแล้วก็ตาม ถ้าเกิดขึ้นแล้วย่อมเกิดความสูญเสียและสิ่งที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นก็คือ ความตาย ถ้าความตายเกิดขึ้นกับบุคคลใด โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัวด้วยแล้ว สมาชิกในครอบครัวจะได้รับความเดือดร้อนอย่างแสนสาหัส ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความปลอดภัยและความมั่นคงให้กับชีวิตของตนเองและครอบครัวก็คือ การทำประกันชีวิต การทำประกันชีวิตถือเป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับชีวิตของตนเองและครอบครัว

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันและจากระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนมีความเข้าใจและทราบถึงผลของการทำประกันชีวิตว่า เป็นการเก็บออมทรัพย์ไว้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและบุคคลในครอบครัวที่จะมีเงินใช้ในอนาคต ทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาก็อาจเกิดขึ้นได้ และคำนึงเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตของประชาชนในปัจจุบันจึงเปลี่ยนไปและเห็นว่าการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งจำเป็น ในประเทศที่พัฒนาแล้วการประกันภัยทุกประเภทถือเป็นสิ่งสำคัญและถือว่าจำเป็น การดำเนินชีวิตของประชาชนพึ่งพาธุรกิจด้านการประกันชีวิตทั้งสิ้น เพราะทุกคนจะต้องมีประกันชีวิต หากเจ็บป่วยหรือเสียชีวิต บริษัทประกันจะเป็นผู้จัดการเรื่องค่าใช้จ่าย ถือเป็นการลดปัญหาความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายให้แก่ครอบครัวได้ (นิภา มานะการ และ อุไร สมประชา. 2539 : 205)

การทำประกันชีวิต ถือเป็นวิธีการออมวิธีหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น ในการดำเนินชีวิตเพราะเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่บุคคลในครอบครัว สังคม และประเทศชาติ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ประชาชน รัฐบาลจึงหามาตรการควบคุมกิจการประกันภัย โดยได้ตราพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 (ปรับปรุง พ.ศ. 2535) ขึ้นมาใช้บังคับ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของสำนักงานประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ (นิภา มานะการ และ อุไร สมประชา. 2539 : 206) นอกจากนี้แล้วรัฐบาลยังเพิ่มวงเงินลดหย่อนภาษีจากการนำส่งเบี้ยประกันชีวิตเป็น 50,000 บาทต่อปี เป็นผลดีที่มีส่วนกระตุ้นความต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าพอสมควร (กิริติ อัสสกุล. 2546 : 4)

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจประกันชีวิตที่จดทะเบียนในประเทศไทย และดำเนินกิจการในประเทศไทยมีมากถึง 25 บริษัท (ที่มา: <http://www.doi.go.th> กรมการประกันภัย) จากภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ถือเป็น

บริษัทประกันชีวิตบริษัทหนึ่งที่มีฐานะความมั่นคงแข็งแกร่งบริษัทหนึ่ง ด้วยสินทรัพย์กว่า 32,540 ล้านบาท เงินสำรองประกันภัยกว่า 29,800 ล้านบาท เบี้ยประกันกว่า 6,000 ล้านบาท รายได้จากการลงทุนกว่า 1,600 ล้านบาท และเงินที่จ่ายคืนแก่ผู้เอาประกันกว่า 3,200 ล้านบาท และที่สำคัญคือได้รับการสนับสนุนจากประชาชนกว่า 1,840,000 คน ให้ความไว้วางใจทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทร ซึ่งเป็นผลให้กิจการของบริษัทเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ประชาชาติธุรกิจ. 2547 : 6) ปัจจุบัน บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด มีกรรมกรรมประกันชีวิตกว่า 20 แบบ ทั้งแบบสามัญ อุตสาหกรรม ประกันชีวิตหมู่ และกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชน ในการที่จะสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต และครอบครัว และเพื่อเป็นการให้บริการที่สะดวกและทั่วถึงกับประชาชนในทุกอำเภอ ทุกจังหวัด บริษัทฯ มีสาขาให้บริการ จำนวน 279 สาขาทั่วประเทศ (<http://www.Oli.co.th>) ซึ่งจังหวัดเพชรบุรีถือว่าอยู่ในเขตภาคกลางตอนใต้ มี 6 สาขา ได้แก่ สาขาเพชรบุรี 1 สาขาเพชรบุรี 2 สาขาน้ำแกม สาขาเขาย้อย สาขาท่ายาง สาขาชะอำ สาขาท่ายาง และสาขาชะอำ

จากความสำเร็จและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็น ตัวแทนมีบัญชีของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ประจำสาขาเพชรบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ซึ่งลักษณะงานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ให้บริการ และความสำคัญของงานบริการก็คือ การจัดให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสมและนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของลูกค้าด้วยความรับผิดชอบต่ลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจเมื่อรับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยทำการศึกษาใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของกรรมกรรมประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อจะได้นำข้อมูลอันเป็นประโยชน์ไปใช้ในการพัฒนางานของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี เพื่อเป็นการส่งเสริมด้านการตลาด และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือด้านคุณลักษณะของกรรมกรรมประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ แบบของกรรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด และแบบการชำระเบี้ยประกัน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบแนวทางเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี และยังสามารถสนองตอบการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ เป็นลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 20,042 คน(ข้อมูลจากทะเบียนลูกค้าของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จำนวน 392 คน ได้มาโดยใช้ตารางสถิติขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (อ้างอิงจาก ล้วน และอัคณา สายยศ. 2536) ผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ได้แก่

2.1.1 เพศ ซึ่งแบ่งเป็น

2.1.1.1 เพศชาย

2.1.1.2 เพศหญิง

2.1.2 อายุ ซึ่งแบ่งเป็น

2.1.2.1 ไม่เกิน 30 ปี

2.1.2.2 31 – 50 ปี

2.1.2.3 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

- 2.1.3 ระดับการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น
 - 2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2.1.3.2 ปริญญาตรี
 - 2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 2.1.4 สถานภาพการสมรส ซึ่งแบ่งเป็น
 - 2.1.4.1 โสด
 - 2.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 2.1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 2.1.5 อาชีพ
 - 2.1.5.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - 2.1.5.2 รับจ้างอิสระ
 - 2.1.5.3 พนักงานบริษัท
 - 2.1.5.4 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2.1.6 รายได้ต่อเดือน
 - 2.1.6.1 ไม่เกิน 20,000 บาท
 - 2.1.6.2 20,001 – 40,000 บาท
 - 2.1.6.3 40,001
- 2.1.7 แบบของกรมธรรม์ ที่นิยมมากที่สุด
 - 2.1.7.1 แบบไทยสมุทรเพิ่มทุนทรัพย์ 1 (15/15)
 - 2.1.7.2 แบบไทยสมุทรชนสิน 2 (16/10)
 - 2.1.7.3 แบบไทยสมุทรสินทวี (15/8)
 - 2.1.7.4 แบบออมทรัพย์เพื่อการศึกษา
 - 2.1.7.5 การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA)
- 2.1.8 ชำระเบี้ยประกันแบบใด
 - 2.1.8.1 รายเดือน
 - 2.1.8.2 3 เดือน
 - 2.1.8.3 6 เดือน
 - 2.1.8.4 รายปี

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต

2.2.2 ด้านตัวแทนประกันชีวิต

2.2.3 ด้านการบริการ

2.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท หมายถึง บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต มีกรมธรรม์ประกันชีวิตกว่า 20 แบบ ทั้งแบบสามัญ อุดสาหกรรม ประกันชีวิตหมู่ และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล มีสาขาให้บริการ จำนวน 6 สาขา ในจังหวัดเพชรบุรี (สาขาเพชรบุรี 1 สาขาเพชรบุรี 2 สาขาเขาย้อย สาขาม้านแหลม สาขาท่ายาง และสาขาชะอำ)

2. ลูกค้า หมายถึง บุคคลโดยทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีที่ทำประกันชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

3. การทำประกันชีวิต หมายถึง การประกันค่าทางเศรษฐกิจของลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี 1 และสาขาเพชรบุรี 2 อันเนื่องมาจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ การเจ็บป่วย และการขาดรายได้ในยามชรา ด้วยวิธีการกระจายความเสียหาย ของสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ

4. ความพึงพอใจที่มีต่อการทำประกันชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าในการทำประกันชีวิต ที่มีความรู้สึกในทางที่ดี ที่ชอบ หรือประทับใจ ในการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

4.1 ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิต เงื่อนไข การชำระเบี้ยประกัน

4.2 ด้านตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อบุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ ความรอบรู้อย่างลึกซึ้ง เกี่ยวกับการประกันชีวิต ความสามารถในการอธิบายสาระสำคัญของการทำประกันชีวิต บุคลิกภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบข้อสงสัยของลูกค้าของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

4.3 ด้านการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าต่อลักษณะการให้บริการของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี 1 และสาขาเพชรบุรี 2 ได้แก่การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การรักษามาตรฐานของผลิตภัณฑ์รวมทั้งการ

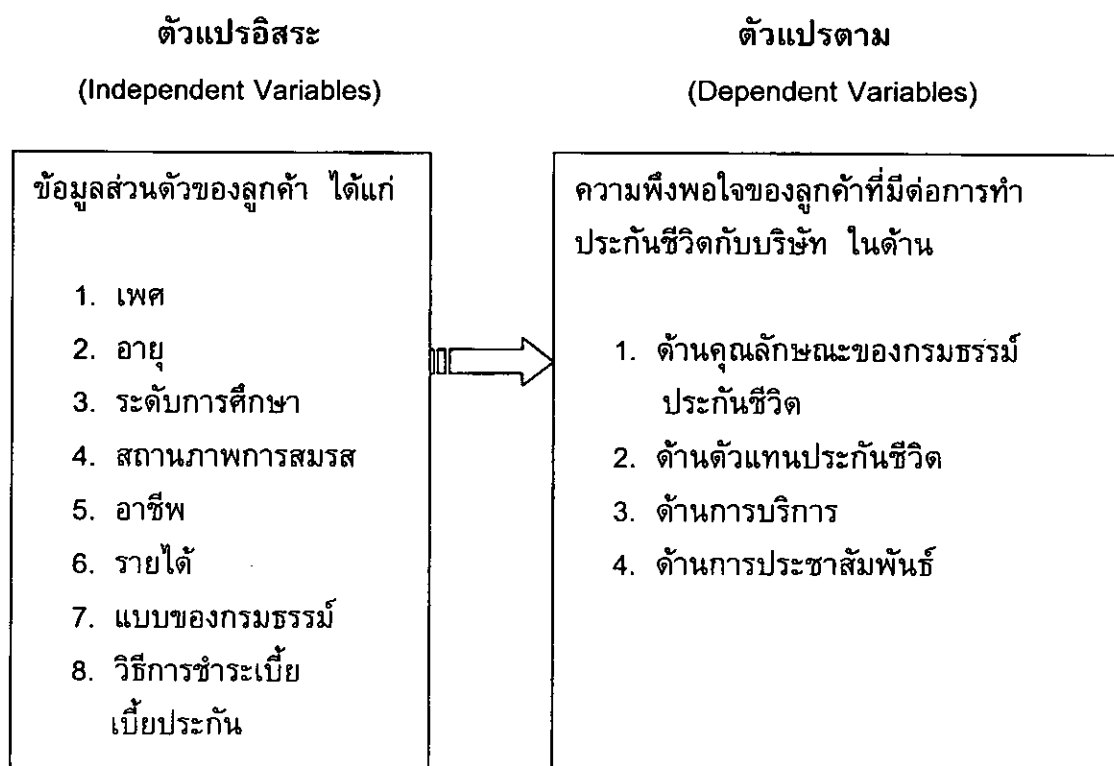
3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการสื่อสารให้ทราบถึงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัทที่ลูกค้าควรทราบ รวมถึงการจัดทำเอกสารแนะนำข้อมูลของการทำประกันชีวิต การสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท

4. แบบของกรมธรรม์ หมายถึง ลักษณะความคุ้มครองและผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งมีหลายแบบให้ผู้ที่จะทำประกันชีวิตเลือกใช้ เช่น แบบไทยสมุทรเพิ่มทุนทรัพย์ 1 (15/15) แบบไทยสมุทรหนี้สิน 2 (16/10) แบบไทยสมุทรสินทวี (15/8) แบบออมทรัพย์เพื่อการศึกษา (21/18) และ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA)

5. วิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต หมายถึง ระยะเวลาในการคุ้มครองและระยะเวลาชำระเบี้ยประกัน เช่น รายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สามารถแสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

1. ลูกค้าที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ลูกค้าที่ถือกรรมธรรม์ที่มีรูปแบบกรรมธรรม์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. ลูกค้าที่มีแบบการชำระเบี้ยประกันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต
2. การประชาสัมพันธ์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิต
6. ประวัติและความเป็นมาของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

ความเป็นมาของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตเป็นวิธีการที่ใช้กันมานานแล้ว ตั้งแต่ในสมัยจีน อียิปต์ และอินเดีย มีความเจริญทางการด้านการค้า จนถึงในสมัยอาณาจักรโรมันประชาชนได้ให้ความช่วยเหลือกันทางการเงิน โดยเริ่มจากกิจการทางศาสนา การช่วยเหลือกันเป็นไปในรูปของสมาคม สงเคราะห์ มีวัตถุประสงค์ช่วยเหลือกันในด้านค่าใช้จ่าย ในการทำศพและพิธีกรรมทางศาสนา ต่อมากิจการค้าในทวีปยุโรปเจริญก้าวหน้าเพิ่มขึ้น ในแทบทุกประเทศได้นำหลักการของการประกันชีวิตดังกล่าวไปใช้ โดยเฉพาะประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นผู้นำทางการค้าและการปฏิวัติอุตสาหกรรม ได้จัดตั้งสมาคมประกันชีวิตขึ้นใน ค.ศ. 1762 ถือเป็นสมาคมประกันชีวิตแห่งแรกของโลกที่มีการจดทะเบียนอย่างถูกต้องโดยใช้ชื่อว่า “The Equitable Assurance Society of London” และใน ค.ศ. 1774 รัฐบาลอังกฤษได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิตฉบับแรกขึ้นมาใช้ เรียกว่า “The Life Assurance Act 1774” มีวัตถุประสงค์ เพื่อห้ามการประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการดำรงชีพหรือการมรณะของผู้เอาประกันภัยหรือผู้ถูกเอาประกันภัย (วัลภา สรรเสริฐ. 2536 : 14) พระราชบัญญัตินี้กล่าวถึงการปรับปรุงเกี่ยวกับวิธีการรับประกัน อัตราเบี้ยประกันภัย กรมธรรม์ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้เอาประกันจะได้รับ ทำให้การประกันชีวิตเกิดรูปแบบและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนขึ้น พร้อมกันนั้นก็มีการแพร่หลายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จนกลายเป็นธุรกิจประกันชีวิตที่ก้าวหน้าในปัจจุบัน

การพัฒนาการประกันชีวิต

สุธรรม พงศ์สำราญ (2542 : 16 – 17) อ้างอิงใน วิริทธิ์พล ประพัทธ์มงคล (2548 : 16 - 19) ได้กล่าวถึงการพัฒนาการประกันชีวิต ไว้ว่า

นายริชาร์ด มาร์ติน (Richard Martin) ตัวแทนการประกันภัยทางทะเลในประเทศอังกฤษกับตัวแทนอีก 15 คน ได้ตกลงรับทำการประกันชีวิตมนุษย์ ดังนั้น ในวันที่ 18 มิถุนายน ค.ศ. 1583 จึงได้ตกลงรับประกันนายวิลเลียม กิบบิ้นส์ (William Gybbons) โดยตกลงว่า นายกิบบิ้นส์จะต้องจ่ายเงินเป็นจำนวน 80 ดอลลาร์ จากคณะตัวแทนทั้ง 16 คน รวมกันจ่ายให้ ต่อมาวันที่ 9 พฤษภาคม นายกิบบิ้นส์ถึงแก่กรรม ซึ่งความจริงแล้วสัญญาครบกำหนดในวันที่ 20 พฤษภาคม บรรดากลุ่มตัวแทนทั้งหมดรู้สึกผิดหวังมากในการเลือกรับประกันภัยรายนี้ เพราะพวกเขาคิดว่าระยะเวลาการคุ้มครองควรจะเป็น $28 \times 12 = 336$ วัน (28 วันเท่ากับ 1 เดือน) ต่อมาก็ได้มีการฟ้องร้องศาล ในที่สุดศาลตัดสินให้จ่ายเงินจำนวน 2,000 ดอลลาร์ ให้แก่ทายาทของนายกิบบิ้นส์

ในปี ค.ศ. 1698 บริษัทเมอร์เซอร์แห่งประเทศอังกฤษ ได้ริเริ่มการประกันแบบ บำนาญหรือรายได้ประจำ โดยมีข้อแม้ว่าผู้รับประโยชน์จะต้องเป็นสมาชิกในครอบครัวของผู้เอาประกัน การประกันแบบนี้เริ่มมีการช่วยเหลือโดยรัฐบาล คือ รัฐบาลยินยอมเข้ามาค้าประกันเพราะเกรงว่าบริษัทอาจล้มละลายได้

ต่อมาปี ค.ศ. 1699 ได้มีสมาคมดำเนินการประกันชีวิตให้แก่บรรดาพวกแม่หม้าย และเด็กกำพร้าขึ้นอย่างจริงจัง โดยมีสมาชิกถึง 2,000 คน การเก็บเงินจากสมาชิกนี้เก็บถึง 1.20 ดอลลาร์ต่อสัปดาห์ เงินที่เก็บมานี้ได้รวบรวมไว้เป็นกองทุน และคาดว่าจะอย่างน้อย เงินกองทุนควรจะเป็นเงิน 2,400 ดอลลาร์ เงินก้อนนี้พร้อมที่จะจ่ายให้แก่สมาชิก เมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งถึงแก่กรรม ทางสมาคมใช้หลักในการพิจารณาเลือกสมาชิกโดยพิจารณาถึง สุขภาพ อายุ แต่มีข้อแม้คือ ไม่รับประกันบุคคลที่มีอาชีพเป็นทหารและในกรณีที่สมาชิกขาดการชำระเงินค่าสมาชิกให้แก่สมาคมภายใน 7 วัน ทางสมาคมก็จะถือว่าสัญญาขาดอายุลง

จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่ว ๆ ไปว่า บริษัทที่มีการรับประกันชีวิตได้ดำเนินการกิจการในรูปของสมาคมซึ่งเรียกว่า Equitable of Lives and Survivorships หรือเรียกกันโดยทั่ว ๆ ไปว่า Old Equitable การดำเนินการได้เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1756 โดยบุคคล 2 คน ชื่อ นายโทมัส ซิมป์สัน (Thomas Simpson) และนายเจมส์ ดอดสัน (James Dodson) คือรับทำการประกันชีวิตบุคคลทั่ว ๆ ไปโดยอาศัยตารางมรณะเป็นหลักสำคัญ การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยตกลงจะจ่ายให้เท่าที่จะหาเงินได้

ในระยะเวลา Old Equitable ดำเนินกิจการอยู่นั้น ได้มีผู้พยายามคิดและกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญา ตัวอย่างเช่น การขาดชำระเบี้ยประกัน 30 วัน ถือว่ากรมธรรม์ฉบับนั้นขาดอายุลงการปรับปรุงสัญญาจะกระทำภายในระยะเวลา 3 เดือน เพื่อที่จะให้สัญญากลับมีผลบังคับใช้ดังเดิมการจ่ายคืนเงินเบี้ยประกันนี้จะจ่ายให้มากกว่าจำนวนเงินเอา

ประกันที่ได้ชำระมาให้กับ Old Equitable ซึ่งปัจจุบันเรียกว่า เงินปันผล ข้อแตกต่างของ Old Equitable กับบริษัทประกันชีวิตในปัจจุบันคือ Old Equitable ไม่มีตัวแทนขายประกันชีวิตถ้าบุคคลใดจะซื้อสัญญาประกันชีวิตก็สามารถติดต่อโดยตรงกับ Old Equitable

การประกันชีวิตในประเทศไทย

เมื่อ พ.ศ. 2368 สมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงสั่งซื้อเครื่องพิมพ์จากประเทศอังกฤษโดยบรรทุกมากับเรือสินค้าเกรงว่าจะเกิดความเสียหายระหว่างทางจึงโปรดเกล้าฯ ให้มีการประกันภัยเครื่องพิมพ์ดังกล่าวระหว่างการขนส่งในพระปรมาภิไธยของพระองค์ นับเป็นการประกันภัยครั้งแรกของคนไทย

จากนั้นธุรกิจประกันภัยเริ่มแพร่หลาย ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเนื่องจากชาวตะวันตกเข้ามาประกอบการค้าในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก บริษัทห้างร้านของฝรั่งหลายแห่งรับเป็นตัวแทนให้กับบริษัทประกันภัยในยุโรป เช่นห้างบอร์เนียว ซึ่งก่อตั้งในปี พ.ศ. 2399 เป็นตัวแทนของบริษัท เนเธอร์แลนด์-อินเดีย ซี แอนด์ไฟร์อินชัวรันส์ (NETHERLAND INDIA SEA AND FIRE INSURANCE COMPANY) นอกจากนั้นก็มีห้างสก๊อต (พ.ศ. 2399) และห้างบีกเบนแม็ก (พ.ศ. 2401) (ประกันชีวิต 2001. 2542 : 15)

ครั้นในสมัยรัชกาลที่ 5 คณะทูตจากประเทศอังกฤษขอพระราชทานอนุญาตให้บริษัท อีสต์เอเชียติก (EAST ASIATIC) ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตสำหรับคนไทย และชาวต่างชาติในไทย โดยเป็นตัวแทนของบริษัทเอควิตาเบิล ประกันภัย (EQUITABLE INSURANCE) แห่งกรุงลอนดอน คนไทยคนแรกที่เป็นผู้พินิจกรรมกรรมประกันชีวิตคือ สมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์

สำหรับห้างฝรั่งในยุคนั้น ที่เป็นทั้งตัวแทนของบริษัทรับประกันภัย และตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตของต่างประเทศได้แก่ ห้างสยามฟอเรสต์ เป็นตัวแทนของ COMMERCIAL UNION ASSURANCE COMPANY, ห้างเบนเมเยอร์ เป็นตัวแทนของ NORTHERN LIFE INSURANCE COMPANY OF BERLIN และห้างหลุยส์ ที เลียวโนเวนส์ เป็นตัวแทนของ CHINA MURUAL LIFE INSURANCE COMPANY

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ประกันชีวิตในยุโรปและอเมริกาได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง ระยะนั้นจึงทำให้นักธุรกิจประกันชีวิตต่างประเทศ เข้ามาดูแลตลาดเพื่อเตรียมการขยายกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นว่าธุรกิจประกันภัยเริ่มเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย จึงประกาศให้ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่ต้องมีการขออนุญาตในการประกอบการ ซึ่งต่อมา “พระราชบัญญัติลักษณะห้างหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130” ก็ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2454 โดยระบุในมาตรา 115 ว่า “ห้ามมิให้บริษัทเดินรถไฟ รถยนต์ บริษัทประกันภัยต่าง ๆ บริษัททำการคลังการเงินตั้งขึ้นโดยมิได้รับ

พระบรมราชานุญาตแต่กฎหมายดังกล่าวก็ยังมีได้มีการกำหนดเงื่อนไขเพื่อควบคุมการดำเนินธุรกิจประกันภัยในรายละเอียดแต่อย่างใด

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 การประกอบการธุรกิจประกันภัยได้ให้ความสำคัญในทางกฎหมายมากขึ้น วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2467 มีการประกาศใช้กฎหมายที่มีเนื้อหาครอบคลุมธุรกิจประกันภัยโดยในพระราชกฤษฎีกา ให้ใช้บังคับบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 มีบทบัญญัติในลักษณะ 22 ว่าด้วย หุ่นส่วน และบริษัทในมาตรา 1014 กำหนด “ห้ามมิให้บริษัทที่ประกอบกิจการประกันภัยตั้งขึ้นโดยมิได้มีการประกาศพระราชทานพระบรมราชานุญาตพิเศษ” และยังได้ระบุถึงการทำสัญญาประกันภัยโดยมีบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความเกี่ยวพัน ระหว่างธุรกิจประกันภัย ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประโยชน์ด้วย แต่ก็ไม่ได้มีบทบัญญัติว่าด้วยการควบคุมอีกเช่นกัน

ในช่วงนั้นบริษัทประกันชีวิตที่ได้มีการดูแลตลาดทางธุรกิจไว้แล้ว ได้ติดต่อขออนุญาตประกอบธุรกิจกับกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ซึ่งมีเสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินเป็นเสนาบดี อย่างไรก็ตามขณะนั้นกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมยังไม่พร้อมที่จะให้มีการประกอบธุรกิจประกันชีวิตเนื่องจากเห็นว่าการประกันชีวิต และการประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสาธารณชนในด้านความผาสุกและปลอดภัย จึงจำเป็นต้องกำหนดระเบียบปฏิบัติในการควบคุมธุรกิจให้มีมาตรฐานที่ดีและปลอดภัยเพื่อคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของประชาชนก่อน

อย่างไรก็ตามในที่สุดปี 2471 ก็มีการประกาศกฎหมายชื่อ “พระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบกระทั่งถึงความปลอดภัยหรือผาสุก แห่งราชอาณาจักร พ.ศ. 2471” ซึ่งในมาตรา 7 ระบุว่า “ห้ามมิให้บุคคลผู้ใดประกอบกิจการประกันภัย ธนาคารออมสิน เครดิตฟองวิเออร์ หรือกิจการอื่น อันมีสภาพคล้ายคลึงกันในกรุงสยาม เว้นแต่จะได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะการนั้น” และนี่คือกฎหมายฉบับแรกที่พูดถึงการควบคุมธุรกิจชนิดนี้

การเปิดทางให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต และประกันวินาศภัย เริ่มเกิดอย่างจริงจังเมื่อปี 2472 โดยในวันที่ 31 กรกฎาคม 2472 ที่กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ได้ประกาศกำหนดเงื่อนไขการขอรับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ซึ่งเงื่อนไขทั้ง 2 ฉบับได้ทำขึ้นเป็นภาษาอังกฤษเพราะบริษัทที่ขออนุญาตประกอบธุรกิจการประกันภัยในระยะแรกนี้เป็นบริษัทประกันภัยต่างประเทศเกือบทั้งหมด โดยมีประมาณ 20 กว่าบริษัท ที่ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกัน ในระหว่าง พ.ศ. 1472 – 2473

บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทกิจการประกันภัย ในระยะนั้นได้แก่ บริษัทโตเกียว มารีน แอนด์ ไฟร์ อินชัวรันส์ จำกัด ของญี่ปุ่น โดยมี บริษัท มิตรชยุ บุญนไกชา เป็นตัวแทนในประเทศไทย, บริษัท เดียวอันเป่าเฮี่ยม จำกัด ซึ่งจดทะเบียน เป็นบริษัทจำกัดในประเทศไทย บริษัทมอเตอรี่ยูเนียน อินชัวรันส์ จำกัด ของอังกฤษ มีบริษัท ไชยม แอนด์ คอม

พานี เป็นตัวแทนในประเทศไทย และบริษัท เกรดอีสเทอร์นไลฟ์ แอสซัวร์นส์ จำกัด ของสหพันธรัฐมาลาया มีบริษัท ยูเซ แอนด์ คอมพานี เป็นตัวแทนในประเทศไทย

หลังจากนั้นปรากฏว่ามีบริษัทประกันภัยต่างประเทศ ที่ขออนุญาตประกอบการประกันภัยถูกต้องตามเงื่อนไขเพียง 26 บริษัท คือ อังกฤษ 15 บริษัท ฮอลแลนด์ 7 บริษัท ออสเตรเลีย 2 บริษัท สวิตเซอร์แลนด์ 1 บริษัท และเยอรมัน 1 บริษัท ส่วนบริษัทของชาวอเมริกันเข้ามาดำเนินการธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2481 ในนามบริษัท อินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ (International Assurance Co. Ltd.) หรืออินแท็สโก (Intasco) นับเป็น 1 ใน 5 ของบริษัทประกันชีวิตต่างชาติในขณะนั้น หลังจากนั้น 3 ปีเกิดสงครามมหาเอเชียบูรพา รัฐบาลไทยออกกฎหมายควบคุมกิจการของชาติสัมพันธมิตรรวมทั้งอเมริกา บริษัทอินแท็สโกจึงหยุดดำเนินการในประเทศไทยไประยะหนึ่ง หลังสิ้นสุดสงครามในปี พ.ศ. 2488 จึงกลับมาดำเนินการใหม่ โดยต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (American International Assurance Co. Ltd.) หรือบริษัทเอไอเอในปัจจุบัน ภายในปี พ.ศ. 2484 มีบริษัทประกันชีวิตและประกันภัยจากต่างประเทศเข้ามาถึง 62 บริษัท มีบริษัทไทย 10 บริษัท ซึ่งดำเนินการธุรกิจประกันวินาศภัยทั้งหมด

บริษัทไทยที่ดำเนินการธุรกิจประกันชีวิตเป็นครั้งแรกในปี 2485 คือบริษัทไทยประกันชีวิต และ บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัย (ต่อมาาร่วมทุนกับ บริษัท พูเด็นเชียล แอสซัวร์นส์ จำกัด เป็น บริษัทพูเด็นเชียลแอสซัวร์นส์ ทีเอส ไลฟ์ จำกัด)

ขณะนั้นแม้ว่าจะมีบริษัทประกันเป็นจำนวนมาก แต่ก็ยังไม่มียกกฎหมายควบคุมธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัยโดยตรง ร่างพระราชบัญญัติประกันภัยฉบับแรกใช้เวลาถึง 3 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2479 – 2499 โดย ดร.ป๋วย อึ้งภากรณ์ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นประธานยกร่าง แต่ไม่ได้เข้าสู่สภาด้วยเหตุผลทางการเมือง

ต่อมาความพยายามอีกครั้งใน พ.ศ. 2502 แต่ก็ไม่ได้เข้าสู่สภาอีก จนกระทั่งในปี 2510 จึงได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยเป็นครั้งแรกกฎหมายทั้ง 2 ฉบับมีส่วนสำคัญในการควบคุมธุรกิจประกันภัยเป็นครั้งแรกกฎหมายทั้ง 2 ฉบับมีส่วนสำคัญในการควบคุมธุรกิจประกันภัยยาวนานถึง 25 ปี จึงได้ประกาศใช้กฎหมายฉบับใหม่คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน

จากอดีตถึงปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนในประเทศไทย และดำเนินการกิจการในประเทศไทยมี 25 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท บางกอก สหประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท มิลเลียม ไลฟ์ อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

5. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
 6. บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด
 7. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
 8. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด
 9. บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด
 10. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
 11. บริษัท ธนชาติ ประกันชีวิต จำกัด
 12. บริษัท อยุรยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
 13. บริษัท เจเนอราลี่ ประกันภัย (ไทยแลนด์) จำกัด
 14. บริษัท พรูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
 15. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
 16. บริษัท เอชไลฟ์ แอสซัวรันส์ จำกัด
 17. บริษัท แมกซ์ ประกันชีวิต จำกัด
 18. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด
 19. บริษัท สยาม ประกันชีวิต จำกัด
 20. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
 21. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด
 22. บริษัท อาคเนย์ ประกันภัย จำกัด
 23. บริษัท แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
 24. บริษัท แอ็ดวานซ์ เอ็มแอลซี แอสซัวรันส์ จำกัด
 25. บริษัท ไอเอ็นจี ประกันภัย จำกัด
- (สมาคมประกันชีวิตไทย [http : //www.doi.go.th](http://www.doi.go.th))

ความหมายของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต (Life Insurance) หมายถึง การสร้างหลักประกันให้กับชีวิตของลูกค้า ผู้เอาประกันภัยกับบริษัท ว่าผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินประกัน วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบกับภัยเหล่านั้น ก็จะได้รับเงินส่วนเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก่อนไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย ซึ่งอาจถือได้ว่าการประกันชีวิต มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์เราในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง เพราะสังคมปัจจุบันการดำเนินชีวิตในประจำวันอยู่ท่ามกลางความเสี่ยงไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมหรือภัยจากธรรมชาติ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการประกันชีวิตไว้แตกต่างกันดังนี้

พินดา สุขจิระ และคณะ (2531 : 95-96) ได้กล่าวถึงการประกันชีวิตไว้ว่า การประกันชีวิต คือ แผนการที่ได้วางระเบียบแบบแผนไว้อย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยเป็นแผนการของคนจำนวนมากที่ร่วมกันเฉลี่ยแบ่งเบา ความเสียหายด้านการเงินที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวหนึ่งครอบครัวใด อันเนื่องจากการมรณกรรมของหัวหน้าครอบครัวนั้น ๆ โดยบุคคลแต่ละบุคคลร่วมกันวางเงินเพียงคนละเล็กละน้อย เพื่อให้ร่วมกันเป็นก้อนใหญ่แล้วนำมาเป็นส่วนช่วยสงเคราะห์ครอบครัวของบุคคลที่เสียชีวิต ซึ่งจำนวนเงินที่ได้รับเป็นเงินก้อนนั้นจะบวกผลประโยชน์จากการลงทุนทำประกันชีวิตไว้ด้วย เป็นการช่วยประกันความมั่นคงให้กับทายาทได้เป็นอย่างดี

ปนัดดา คุรุกิจกำจร (2543 : 10) ได้กล่าวถึงการประกันชีวิตไว้ว่า การประกันชีวิตเป็นการประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกัน ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันและร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลผู้ที่ประสบเคราะห์กรรม อันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิต และเพื่อให้บุคคลนั้นมีฐานะ เศรษฐกิจทางการเงินกลับคืนเข้าสู่สภาพเดิม เหมือนกับไม่มีการสูญเสียใด ๆ เกิดขึ้น

สมาคมประกันชีวิต (2535 : 10) การประกันชีวิต หมายถึง การประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกัน ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันและร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมอันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิต และเพื่อให้บุคคลนั้นมีฐานะ เศรษฐกิจทางการเงินกลับคืนเข้าสู่สภาพเดิมเหมือนกับไม่มีการสูญเสียใด ๆ เกิดขึ้น

สุธรรม พงศ์สำราญ, พิงใจ พิงพานิช และ วิรัช ณ สงขลา (2542 : 21) การประกันชีวิต หมายถึง วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมมือกัน และยอมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวของบุคคลในกลุ่มนั้น การมรณะกรรมของบุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ย่อมทำความเดือดร้อนในเรื่องรายได้มาสู่ครอบครัวนั้น หากบุคคลผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวได้ทำการประกันชีวิตก็จะได้รับ การทดแทนการสูญเสียรายได้ ครอบครัวของบุคคลนั้นก็จะได้เงินจำนวนหนึ่งตามสัญญา ซึ่งสามารถช่วยแบ่งเบาความเดือดร้อนในเรื่องรายได้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2544 : 11) การประกันชีวิต หมายถึง การเฉลี่ยความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันของกลุ่มคนไทยในสังคม เมื่อมีผู้หนึ่งผู้ใดเสียชีวิตลง ทายาทก็จะได้รับเงินก้อนหนึ่งเพื่อไปจุนเจือภาระต่าง ๆ ที่ยังมีอยู่ของผู้ที่เสียชีวิต โดยคนกลุ่มนั้นต้องร่วมมือพร้อมใจกันรวบรวมเงินก้อนหนึ่งเป็นเงินกองกลาง พร้อมทั้งจะจ่ายให้กับผู้เสียชีวิตหรือทายาทของผู้เสียชีวิตทันที ซึ่งในการนี้จะต้องมีผู้ดำเนินการจัดการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเหมาะสม จึงได้มีบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ อาสาดำเนินการเก็บเงินและ

จัดสรรเงินให้กับสมาชิก โดยอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของกรรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์

วิทยากรยสาร (2543 : 40) การประกันชีวิต หมายถึง การสร้างหลักประกันให้แก่บุคคลที่อยู่ในอุปการะของเราและแก่ตัวเราเอง เพราะเมื่อบริษัทได้รับใบสมัครขอทำประกันชีวิต และเบี้ยประกันของผู้เอาประกันแล้ว และถ้าบริษัทตกลงรับประกันชีวิตของผู้สมัครก็จะออกกรมธรรม์ให้ โดยกรมธรรม์และใบคำขอเอาประกัน ดังกล่าวคือ สัญญาประกันชีวิต ซึ่งถือเป็นสัญญาที่บริษัทประกันผูกพันตนว่าจะจ่ายเงินให้กับผู้รับประโยชน์หรือให้แก่ผู้เอาประกันเองตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์นั้น

แม่โจ้ปริทัศน์ (2545 : 50) การประกันชีวิต หมายถึง การประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพหรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย หรือหมายถึงการประกันภัยที่ทำให้ความคุ้มครองแต่ละบุคคลต่อภัยที่ทำให้เกิดความเสียหายได้ในอนาคต อันได้แก่ ความตาย อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย การว่างงาน ความชราภาพ ในการประกันชีวิต ผู้เอาประกันสามารถซื้อประกันภัยบางประเภทเพิ่มขึ้นได้ เช่น การประกันสุขภาพ การประกันค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันรายได้ขณะทำการรักษาพยาบาล การประกันมะเร็ง การประกันการทุพพลภาพแบบชั่วคราวและถาวร เป็นต้น

เอกสารเผยแพร่ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (2547 : 3) ได้ให้ความหมายของการประกันชีวิต ไว้ว่า เป็นวิธีการของคนกลุ่มหนึ่ง ที่รวมตัวกันเพื่อช่วยกันเฉลี่ยภัย อันเนื่องมาจากการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ การสูญเสียรายได้ และค่ารักษาพยาบาล ทั้งยังเป็นการชดเชยความสูญเสียอันเนื่องมาจากภัย จะได้รับเงินก้อนหนึ่ง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน แก่ตนเองและครอบครัว โดยเงินก้อนนี้เป็นเงินที่เฉลี่ยเก็บจากผู้ที่มีสมัครทำประกันชีวิตกับบริษัท ส่วนเฉลี่ยนี้ เรียกว่า “เบี้ยประกัน” และถือเป็นสื่อกลางในการให้ความคุ้มครองทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ของบุคคลหาเลี้ยงครอบครัว

จากการให้คำจำกัดความดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า การประกันชีวิต หมายถึง การประกันความมั่นคงของชีวิตให้กับบุคคลในอนาคตเป็นการสร้างหลักประกันให้กับชีวิตของลูกค้ ผู้เอาประกันกับบริษัท ว่าผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินประกัน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระความเสี่ยงภัยให้แก่กันและกัน และยังถือเป็นการเก็บออมทรัพย์ไว้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ตนเองและบุคคลในครอบครัวที่จะมีเงินใช้ในอนาคตซึ่งเป็นการช่วยสร้างความมั่นคงของรายได้ให้กับบุคคลในสังคม

ข้อแตกต่างระหว่างประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคาร

การประกันชีวิต จะเป็นการคุ้มครองและการออมทรัพย์ในขณะเดียวกัน

การฝากเงินกับธนาคาร จะเป็นการออมทรัพย์เพียงอย่างเดียว

ประเภทของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต แยกออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ

1. ประเภทสามัญ
2. ประเภทอุตสาหกรรม
3. ประเภทกลุ่ม

1. ประเภทสามัญ มีลักษณะ ดังนี้

1.1 จำนวนเงินเอาประกันชีวิตสูง เบี้ยประกันชีวิตก็จะสูง จึงเหมาะกับผู้มีรายได้ปานกลางขึ้นไป (โดยทั่วไปทุนประกันเริ่มต้นตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป)

1.2 วิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิตจะชำระเป็นรายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือรายปี

1.3 การคิดเบี้ยประกันชีวิต เพื่อชำระ ต้องคิดเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายปี ดังนั้นในกรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตไม่ได้ชำระเบี้ยประกันเป็นรายปี หากผู้เอาประกันเสียชีวิต บริษัทจะหักเบี้ยประกันชีวิตในส่วนที่ค้างจ่ายในรอบปีกรมธรรม์ออกจากเงินเอาประกันชีวิตที่ต้องจ่ายตามกรมธรรม์ เช่น ผู้เอาประกันชีวิตเลือกชำระเบี้ยประกันชีวิตเป็นราย 3 เดือน (ซึ่งในรอบปีกรมธรรม์ ต้องชำระเบี้ยประกันภัย 4 งวด) ถ้าผู้เอาประกันชีวิตชำระเบี้ยประกันมาได้ 4 ปี 3 เดือน แล้วเสียชีวิตลง เมื่อบริษัทจ่ายเงินเอาประกันชีวิตให้ผู้รับประโยชน์ บริษัทจะหักเบี้ยประกันชีวิตในปีที่ 5 ออกอีก 3 งวดไว้ด้วย

1.4 การพิจารณารับประกัน จะตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจสอบสุขภาพก็ได้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท

1.5 สามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติม แบบทำยกรรมธรรม์ได้

2. ประเภทอุตสาหกรรม มีลักษณะ ดังนี้

2.1 จำนวนเงินเอาประกันต่ำ เบี้ยประกันชีวิตในแต่ละเดือนก็จะต่ำด้วย จึงเหมาะสำหรับผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลาง

2.2 วิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิต ชำระเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือ รายปีก็ได้

2.3 การคิดเบี้ยประกันชีวิต ที่ต้องชำระ คิดเป็นรายเดือน หากผู้เอาประกันชีวิตเสียชีวิตในรอบปีกรมธรรม์ จะไม่มีการหักเบี้ยประกันชีวิตส่วนที่ชำระไม่ถึงปี แต่กรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตได้ชำระเบี้ยประกันชีวิตเป็นรายปี และได้เสียชีวิตในรอบปีกรมธรรม์ บริษัทจะจ่ายเงินเบี้ยประกันชีวิตส่วนที่ได้ชำระล่วงหน้าให้ ผู้รับประโยชน์ด้วย

2.4 การพิจารณารับประกัน ไม่มีการตรวจสอบสุขภาพ

2.5 ทุกกรมธรรม์ มีระยะเวลาปลอด 180 วัน(ระยะเวลาหลังจากที่ผู้เอาประกันชีวิตทำสัญญา หรือต่ออายุสัญญาครั้งสุดท้ายแล้ว หากผู้เอาประกันชีวิตจากการเจ็บป่วย หรือเสียชีวิตโดยธรรมชาติ บริษัทจะคืนเบี้ยประกันชีวิตให้ผู้รับประโยชน์ หรือ ทายาทเท่านั้น

2.6 ทุกกรมธรรม์ให้ความคุ้มครองทั้งการประกันชีวิต และอุบัติเหตุ อยู่ในฉบับเดียวกัน (อัตราเบี้ยประกันชีวิตได้รวมทั้งการประกันชีวิต และ อุบัติเหตุไว้ ด้วยกันแล้ว)

3. ประเภทกลุ่ม มีลักษณะ ดังนี้

3.1 บริษัทจะออกกรมธรรม์ให้ 1 ฉบับ ต่อผู้เอาประกัน 1 กลุ่ม (ปกติตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป) และ กรมธรรม์จะให้ไว้กับนายจ้าง หรือ ผู้ขอเอาประกันภัย ส่วนสมาชิกนั้น บริษัทจะออกใบสำคัญในการทำประกันชีวิตกลุ่มให้ภายใต้กรมธรรม์หลัก

3.2 ลักษณะความคุ้มครอง จะคุ้มครองในกรณี การมรณกรรม เท่านั้น ไม่มีการออมทรัพย์ (โดยทั่วไปอายุกรมธรรม์เป็นแบบชั่วระยะเวลา 1 ปี)

3.3 สามารถซื้อสัญญาเพิ่มเติม แบนท้ายกรมธรรม์ได้

3.4 การพิจารณารับประกัน ไม่มีการตรวจสอบสุขภาพ ของผู้เอาประกันชีวิต

3.5 การชำระเบี้ยประกันชีวิต เป็นหน้าที่ของ นายจ้างเพียงผู้เดียว หรือ นายจ้าง และลูกจ้างร่วมกันชำระ กรณีที่นายจ้างชำระเบี้ยประกันชีวิตเพียงผู้เดียว ผู้ที่ทำประกันชีวิตในกลุ่มต้องมี จำนวน 100% ของผู้มีสิทธิ์ทำประกันชีวิตทั้งหมด กรณีนายจ้างกับลูกจ้างร่วมกันชำระเบี้ยประกันชีวิต ผู้ที่ทำประกันชีวิตต้องมี จำนวนไม่น้อยกว่า 75% ของผู้มีสิทธิ์ทำประกันทั้งหมด

3.6 การเรียกร้องสิทธิ์ตามกรมธรรม์ เป็นหน้าที่ของนายจ้าง หรือผู้ถือกรมธรรม์ เท่านั้น

3.7 การชำระเบี้ยประกันชีวิตสามารถชำระเป็น รายเดือน, 3 เดือน, 6 เดือน หรือ รายปี

3.8 มีการจ่ายเงินเบี้ยประกันชีวิตจากประสบการณ์ เพื่อเป็นการปรับอัตราเบี้ยประกันชีวิตของผู้เอาประกัน ให้ถูกต้องกับความเสียงของผู้เอาประกันชีวิตในกลุ่มนั้น โดยจะจ่ายเงินเบี้ยประกันชีวิตจากประสบการณ์ เมื่อสิ้นรอบปีกรมธรรม์ (กรมธรรม์นั้นมีการจ่ายค่าสินไหมทดแทน รวมค่าใช้จ่าย และส่วนลด น้อยกว่า เบี้ยประกันชีวิตที่บริษัทเรียกเก็บ)

แบบของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีอยู่หลายแบบ ผู้ที่จะทำประกันชีวิตจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของตนเองว่าต้องการทำประกันชีวิตแบบใด ซึ่งแต่ละแบบมีลักษณะความคุ้มครองและผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน แบบการประกันชีวิตพื้นฐานมีอยู่ 4 แบบ คือ

1. การประกันแบบชั่วระยะเวลา
 2. การประกันแบบตลอดชีพ
 3. การประกันแบบสะสมทรัพย์
 4. การประกันแบบเงินได้หรือเงินรายปี
1. การประกันแบบชั่วระยะเวลา (Term Insurance) หรือแบบเฉพาะกาล มีลักษณะดังนี้
 - 1.1 เป็นการประกันชีวิตระยะเลาสั้น ๆ เช่น 1 ปี หรือ 5 ปี เป็นต้น
 - 1.2 ให้ความคุ้มครองการสูญเสียชีวิตอย่างเดียว ไม่มีการออมทรัพย์ (เมื่อครบสัญญา ไม่มีเงินคืน)
 - 1.3 มีลักษณะคล้ายกับการประกันวินาศภัยมากที่สุด ไม่มีมูลค่ากรมธรรม์
 - 1.4 ชำระเบี้ยประกันชีวิตต่อปีต่ำที่สุด (ถูกที่สุด)
 - 1.5 เหมาะกับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองสูง โดยชำระเบี้ยประกันชีวิตค่า ความคุ้มครองหนี้สินชั่วคราว เช่น ทำประกันขณะที่ซื้อบ้าน หรือ ประกันการเดินทาง เป็นต้น
 - 1.6 ผู้เอาประกันชีวิตสามารถเปลี่ยนแปลงประกันภัย เป็นแบบตลอดชีพได้
 2. การประกันแบบตลอดชีวิต (Whole-Life Insurance) มีลักษณะดังนี้
 - 2.1 จ่ายเงินเอาประกันชีวิตให้ผู้รับประโยชน์ ถ้าหากผู้เอาประกันชีวิตเสียชีวิตในระหว่างที่สัญญาที่ผลบังคับ หรือ จ่ายเงินเอาประกันชีวิตให้ผู้เอาประกันชีวิตเมื่ออายุครบ 99 ปี
 - 2.2 มีทั้งความคุ้มครอง และ การออมทรัพย์
 - 2.3 วิธีการชำระเบี้ยประกันชีวิตมี 3 วิธี คือ ชำระครั้งเดียว, ชำระตลอดชีพ หรือ ชำระชั่วระยะเวลาหนึ่ง
 - 2.4 เหมาะกับผู้ที่ต้องการความคุ้มครองในระยะยาว เช่น ต้องการมีเงินสำหรับค่าใช้จ่ายในการเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย หรือเป็นค่าใช้จ่ายในงานศพ
 - 2.5 มีมูลค่ากรมธรรม์ เมื่อกรมธรรม์มีอายุ 2 – 3 ปี ขึ้นไป
 3. การประกันแบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance) มีลักษณะดังนี้
 - 3.1 มีทั้งความคุ้มครอง และ การออมทรัพย์ คือ บริษัทจะจ่ายเงินให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตในระหว่างสัญญามีผลบังคับ หรือจ่ายเงินให้ผู้เอาประกันเมื่ออยู่รอดอยู่จนครบกำหนดสัญญา
 - 3.2 เป็นการรวมกันระหว่างการประกันชีวิต 2 แบบ คือ แบบชั่วระยะเวลา กับ แบบสะสมทรัพย์แท้จริง (แบบสะสมทรัพย์แท้จริง บริษัทจะจ่ายเงินให้ผู้เอาประกันมีชีวิตรอดตามระยะเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้น)
 - 3.3 มีมูลค่ากรมธรรม์ เมื่ออายุกรมธรรม์ 2 – 3 ปี ขึ้นไป
- การทำประกันแบบสะสมทรัพย์เป็นแบบที่มุ่งให้มีการออมทรัพย์มากกว่าการคุ้มครอง จึงทำให้ประชาชนทำประกันประเภทนี้มากที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ประเภท (ชนินทร์ วิทยาวิวิช. 2534 : 255)

1. ประโยชน์ต่อครอบครัว ความผูกพันของสมาชิกในครอบครัวเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความรักความห่วงใยที่มีต่อกัน ผู้ที่เป็นหัวหน้าครอบครัวจะต้องมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองและพยายามที่จะสร้างสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิตให้กับสมาชิก การประกันชีวิตมีประโยชน์ในด้านสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ครอบครัว ทำให้ครอบครัวมีเงินทุนที่จะนำไปฟื้นฟูตนเอง ช่วยให้มีเงินไว้ใช้ในการฉุกเฉิน ทั้งยังเป็นการปลูกฝังนิสัยให้รู้จักประหยัดและออมเพื่ออนาคต และสร้างนิสัยความรับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้น

การประกันชีวิตมิได้มีประโยชน์แต่เฉพาะผู้ที่มีครอบครัวเท่านั้น การประกันชีวิตเกิดประโยชน์โดยตรงต่อทุกคน เพื่อไม่ให้ตั้งอยู่บนความประมาท เนื่องจากความตายเกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่ที่น่ากลัวคือเราไม่ทราบว่าจะตายเมื่อใด เมื่อมีการประกันชีวิตจะช่วยให้มีเงินไว้ใช้จ่ายในการทำศพ หรือเลี้ยงชีวิตหากมีอายุยืนยาวอยู่ต่อไป

2. ประโยชน์ต่อสังคม สังคมจะเกิดความสงบสุขได้ หากทุกคนรู้จักหน้าที่ มีความรับผิดชอบ รวมทั้งการมีชีวิตที่มั่นคง มีงานทำ มีรายได้และการศึกษาที่ดี ทั้งนี้เพราะการประกันชีวิตจะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในสังคมรู้จักการประหยัด เก็บออมทรัพย์ ประชาชนรับผิดชอบต่อตนเอง ทำให้ลดภาระด้านสังคมสงเคราะห์ที่รัฐบาลและชุมชนต้องรับผิดชอบต่อดำเนินการ รัฐบาลสามารถนำรายได้ส่วนนี้ไปพัฒนาด้านอื่น ๆ ได้อย่างเต็มที่ ประชาชนได้ใช้เงินออมของตนเองที่สะสมไว้ตลอดระยะเวลาในการทำงานมาเป็นเงินช่วยในยามแก่ชรา ความเป็นอยู่ของประชาชนจะมีคุณภาพมากขึ้น

3. ประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การออมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการลงทุน การประกันชีวิตก็เป็นวิธีออมอย่างหนึ่งของประชาชนที่จะทำให้สังคมมีเงินทุนไว้ใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในส่วนของประชาชนเอง การประกันชีวิตจะช่วยให้ธุรกิจต่าง ๆ มีหลักประกันความเสียหาย หากผู้ประกอบการเสียชีวิต เพราะเงินที่ได้จากการประกันชีวิตนั้นสามารถนำมาฟื้นฟูหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ หากเจ้าของธุรกิจทุกประเภททำประกันชีวิตจะช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศไม่หยุดชะงัก เมื่อเกิดปัญหากับผู้ประกอบการ

ณรงค์ บุญศรี (2547 : 3) ได้ให้ข้อคิดไว้ตอนหนึ่งในเอกสารเผยแพร่ของบริษัท ไทย สมุทรประกันชีวิต จำกัด ว่า การประกันชีวิตนั้นสามารถช่วยเหลือเด็กให้ได้รับการศึกษาที่ดี ช่วยครอบครัวให้พ้นจากปัญหาทางการเงินเมื่อขาดหัวหน้าครอบครัว และช่วยสร้างกองทุนใช้จ่ายยามชราภาพ

สุธรรม พงศ์สำราญ, พิงใจ พิงพานิช, วิรัช ณ สงขลา. (วิริทธิ์พล ประพัทธ์มงคล. 2548 : 16-19; อ้างอิงจากธรรม พงศ์สำราญ, พิงใจ พิงพานิช, วิรัช ณ สงขลา 2542.) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประกันภัยไว้ดังนี้

1. ให้ความคุ้มครองต่อครอบครัวชีวิตของมนุษย์ ในปัจจุบันนี้อยู่กันเป็นครอบครัว ซึ่งครอบครัวเปรียบเสมือนหน่วยที่เล็กที่สุดที่ประกอบขึ้นเป็นสังคมหรือชุมชน ดังนั้น มนุษย์เรา

จึงมีความเกี่ยวข้องการช่วยเหลือซึ่งกันและกันส่วนความรับผิดชอบขั้นพื้นฐานในการดำรงชีพนี้เป็นเรื่องของแต่ละครอบครัว แต่ละครอบครัวจะมีความสุขมากน้อยเพียงใดนั้นก็เป็นเรื่องของครอบครัว

ดังนั้นในแต่ละครอบครัว ถ้าได้พิจารณาแยกรายละเอียดออกมาประการแรกก็คือสามีและภรรยา รองลงมาก็เป็นบุตร ญาติพี่น้อง การดำรงชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ ซึ่งอาศัยอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่พักอาศัย เป็นต้น การที่จะได้สิ่งเหล่านี้มาก็จำเป็นต้องซื้อ(ถ้าผลิตได้ทุกอย่างก็ไม่มีปัญหาอะไร) ดังนั้นรายได้หรือเงินจึงมีความจำเป็น โดยมนุษย์เรายอมใช้แรงงานแลกเปลี่ยนเพื่อที่จะได้เงินหรือรายได้ ซึ่งโดยปกติแล้วบุคคลจะนำรายได้มาจับจ่ายใช้สอยต่าง ๆ เมื่อเป็นดังนี้แล้วกำลังหลักสำหรับหาเลี้ยงครอบครัวก็คือ หัวหน้าครอบครัวถ้าบังเอิญเคราะห์ร้าย หัวหน้าครอบครัวเกิดมีอันเป็นไปก่อนระยะเวลาอันสมควร สมาชิกของครอบครัวก็จะประสบความยากลำบากซึ่งสภาพเช่นนี้อาจเกิดขึ้นได้เสมอด้วยเหตุนี้บุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัวที่มีความรักและเป็นหัวหน้าครอบครัว สามารถที่จะทราบสภาพความเป็นจริงของชีวิต จึงได้ทำประกันชีวิต เพื่อที่จะให้ภรรยา บุตร ได้มีเงินเลี้ยงตัวเอง โดยไม่ต้องไปพึ่งพาอาศัยญาติพี่น้องและคนอื่น อีกทั้งบุตรก็สามารถได้รับการศึกษาได้ตามปกติ ถึงแม้เงินอาจจะมากหรือน้อย ก็ยังพออาศัยประทังชีวิตของครอบครัวได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือแม้แต่การจัดการศพของหัวหน้าครอบครัว ซึ่งจะได้ไม่ต้องเป็นภาระกับบุคคลที่อยู่ข้างหลัง

2. ให้ประโยชน์ในการออมทรัพย์ จำนวนเบี้ยประกันที่ผู้เอาประกันได้ชำระให้แก่บริษัททุกงวดนั้น ส่วนหนึ่งจะถูกจัดสรรเป็นค่าคุ้มครอง หรือส่วนเฉลี่ยในการชดใช้การตายประจำปี ส่วนที่เหลือจะเป็นเงินเก็บออมในกรมธรรม์ โดยปกติแล้วเมื่อผู้เอาประกันได้ชำระเบี้ยประกันครบ 3 ปี ก็จะมีเงินจำนวนหนึ่งเก็บออมไว้และจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามจำนวนปีที่ผ่านไป ตัวผู้เอาประกันได้รับสิทธิอยู่ตลอดเวลาที่จะขอยุติสัญญาและขอรับส่วนที่ได้เก็บออมไว้นี้ ในแง่นี้การประกันชีวิตก็เท่ากับเป็นการเก็บออมไว้ใช้กรณีฉุกเฉิน ส่วนการเก็บออมโดยวิธีอื่นมักไม่คงเส้นคงวาและไม่สามารถดำเนินไปได้ตลอดรอดฝั่งเพราะขาดเป้าหมายที่แน่นอนขาดการกั้งถูกบังคับและไม่สามารถต้านทานความเย้ายวนใจเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ เพราะเหตุนี้เมื่อถึงคราวเกิดความจำเป็นรีบด่วนจึงไม่สามารถมีเงินก้อนไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินได้ ในทางตรงกันข้ามการประกันชีวิตเป็นการเก็บออมที่มีเป้าหมายแน่นอน เงินที่เก็บออมไว้นี้นำไปใช้ได้ยากมาก ยกเว้นในกรณีที่จำเป็นจริง ๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการประกันชีวิต คือ วิธีการเก็บออม “กองทุนยามฉุกเฉิน” ที่ดีที่สุด

จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันได้เก็บออมไว้นี้สามารถกู้ยืมนำไปใช้ได้ โดยไม่ทำให้ความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันได้รับต้องเสียไป ยกตัวอย่างเช่น กรมธรรม์ประกันแบบสะสมทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิตลงก่อนสัญญาครบกำหนด หรืออยู่จนครบอายุสัญญาประกันภัยในกรณีเช่นนั้นผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์ก็สามารถรับเงินที่เอาประกันไป

ได้ ในแง่การรับประกันชีวิตก็เท่ากับเป็นการเก็บเงินไว้ใช้เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งของผู้อุ้ประกันนั่นเองเช่น เก็บไว้ในยามชราหรือเก็บไว้เพื่อเป็นกองทุนการศึกษาของบุตร เป็นต้น นี่คื้ความหมายของคำว่าให้ประโยชน์ในการออมทรัพย์

3. ด้านการลงทุน ความหมายของการลงทุน คือการทำเงินก้อนหนึ่งให้เกิดดอกผลออกมา ดอกผลที่ได้รับนี้เรียกว่า “กำไร” ส่วนการประกันชีวิตก็ถือว่าการลงทุนแบบหนึ่ง กล่าวคือ การมีกำไรหรือให้ดอกผลเช่นเดียวกับการลงทุนประเภทอื่น ๆ ดอกผลประการแรกที่ผู้อุ้ประกันควรทราบคือ เงินเบี้ยประกันที่ชำระให้แก่บริษัทนั้น เป็นจำนวนน้อยกว่าค่าเสี่ยงภัยตามอายุของผู้อุ้ประกันเพียงชำระ ทั้งนี้เพราะบริษัทได้ลดดอกเบี้ยที่คาดว่าจะได้รับจากการลงทุนให้แก่ผู้อุ้ประกัน ตัวอย่างเช่น คนอายุระหว่าง 25 – 26 ปี ตามตารางมรณวิสัย (mortality table) อัตราการตาย 4 คนต่อ 1,000 คน ดังนั้นโอกาสเสี่ยงการตายของคนอายุในเกณฑ์นี้คือ .004 ถ้าเราสมมติว่าบริษัทจะชดใช้ให้คนละ 100,000 บาท เมื่อรวมกันแล้วบริษัทต้องจ่ายเป็นเงิน 400,000 บาท ดังนั้น คนหนึ่ง ๆ จะต้องจ่ายเงินค่าเสี่ยงภัยที่แท้จริงคนละ 400 บาท แต่เวลาบริษัทคิดคำนวณในการเก็บเบี้ยประกัน จะเก็บคนละ 380 บาทเท่านั้น เพราะบริษัทลดดอกเบี้ยที่คิดจะได้รับจากการลงทุนระหว่างปีให้ก่อนซึ่งเป็นหลักทั่ว ๆ ไปในการประกันชีวิตถ้าหากประกันชีวิตในระยะยาว ดอกเบี้ยที่บริษัทคาดว่าจะได้รับจากการลงทุนมากก็นำไปลดให้กับผู้อุ้ประกัน การทำแบบนี้สามารถทำได้กับการประกันชีวิตทุกประเภท

ประโยชน์สูงสุดของการประกันชีวิตนั้น มิใช่ผลกำไรจากการลงทุน หากได้แก่ความคุ้มครองที่ให้แก่ครอบครัวและบุคคลอันเป็นที่รักของผู้อุ้ประกัน หากได้เสียชีวิตลงไม่ว่าในกรณีที่ได้จ่ายเบี้ยประกันเพียงครั้งเดียวหรือเพียงสองสามครั้ง ครอบครัวก็จะได้รับการชดใช้เท่าทุนประกันทันที ผลประโยชน์รองลงมาได้แก่ การออมทรัพย์ เรื่องของผลกำไรในการประกันชีวิตนั้นเป็นเรื่องของผลพลอยได้เท่านั้น มิใช่เป็นเรื่องสาระสำคัญ การประกันชีวิตนั้นแม้ว่าจะได้กำไรน้อยแต่ก็เป็นกำไรที่แน่นอนและยังประกันต้นทุนมิให้สูญหายอีกด้วย การลงทุนด้านกิจการอื่น ๆ อาจได้กำไรมากแต่กฎทั่วไปของธุรกิจอาจได้กำไรมาก กำไรน้อย และขาดทุนได้ ฉะนั้น บุคคลใดก็ตามจะลงทุนในธุรกิจใด ๆ ถ้าได้ทำการลงทุนซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตไว้ด้วยแล้วก็จะเป็นการกระทำที่สุ่มรอบคอบ เพราะหากว่าบังเอิญธุรกิจที่ได้ทำไว้ประสบความล้มเหลวตัวเขาเองก็มีหลักประกันในกรมธรรม์ประกันชีวิต

4. การประกันชีวิตทำให้มีรายได้ยามเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และชราภาพ ในปัจจุบันการประกันชีวิตได้วิวัฒนาการแบบต่าง ๆ มาตามลำดับ ซึ่งมีผู้คิดประเภทแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อที่จะสนองความต้องการให้แก่ผู้อุ้ประกัน และมีการครอบคลุมหลาย ๆ อย่าง เช่น การประกันการเจ็บป่วย ซึ่งทำให้ผู้อุ้ประกันสามารถมีรายได้ในยามเจ็บป่วย การประกันอุบัติเหตุ (Accident Insurance) ทำให้ผู้อุ้ประกันมีรายได้สำหรับเลี้ยงตนเองในกรณีทุพพลภาพโดยสิ้นเชิง หรือได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลในยามที่ผู้อุ้ประกันบาดเจ็บต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลการประกันเบี้ยเลี้ยงชีพในยามชราทำให้ผู้อุ้ประกันสามารถมีเบี้ย

เสี่ยงชีวิตในจนตลอดชีวิต ไม่ว่าจะมียุติอยู่ยาวนานสักเพียงใดก็ตาม การประกันชีวิตในปัจจุบันนี้มีได้แก่แต่เฉพาะปัญหาการสูญเสียรายได้อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตเท่านั้น หากยังแก้ปัญหาการสูญเสียรายได้อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย ทุพพลภาพ และชราภาพอีกด้วย

5. การประกันชีวิตก่อให้เกิดอุปนิสัยประหยัด การประกันชีวิตนอกจากจะให้ประโยชน์ในแง่ของรูปธรรมแล้ว ยังให้ประโยชน์ที่เป็นนามธรรมที่เรามองไม่เห็นอีกด้วย ประการแรกที่เราเห็นได้ชัดก็คือการประกันช่วยปลูกฝังอุปนิสัยประหยัดในหมู่ของประชาชนทั่วไป อุปนิสัยประหยัดเป็นสิ่งที่ดีถ้าหากทุกคนรอบตัวมีการประหยัด รู้จักคาดคะเนถึงภัยอันอาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตข้างหน้าและเมื่อมีภัยพิบัติเกิดขึ้นจริง ๆ ก็ทำให้ครอบครัวนั้นมีหลักประกันโดยไม่ต้องเป็นภาระแก่สังคมหรือบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้การประหยัดโดยรู้จักใช้เงินไปในทางที่เป็นประโยชน์ ยังมีส่วนเสริมสร้างและรักษาไว้ซึ่งเสถียรภาพของเงินตราอีกด้วย

6. การประกันชีวิตช่วยปลูกฝังให้เกิดความรักและความรู้สึกรับผิดชอบต่อครอบครัว ชีวิตครอบครัวจะมีความสุขและราบรื่นนั้น ก่อนอื่นสมาชิกแต่ละคนในครอบครัวจะต้องมีความรักต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลผู้ที่เป็นหัวหน้าครอบครัวซึ่งเป็นกำลังหลักในการหาเลี้ยงครอบครัวควรจะมีความรักและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่อบุคคลในครอบครัว เช่น ภรรยา บุตร และต่อบุคคลอื่น ๆ ที่มาพึ่งพาอาศัยอยู่ด้วย การแสดงออกซึ่งความรักและความรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์นั้นเห็นได้จากข้อเท็จจริงที่ว่า หัวหน้าครอบครัวจะต้องไม่คำนึงถึงแต่ความสุขเฉพาะหน้าของสมาชิกในครอบครัวเท่านั้น หากยังจะต้องคำนึงถึงความสุขและความมั่นคงในอนาคตของบุคคลเหล่านั้นด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วก็จะต้องหาหลักประกันให้แก่ครอบครัว แม้หัวหน้าครอบครัวจะไม่มีชีวิตอยู่บุคคลที่อยู่ข้างหลังก็สามารถมีความสุขและความมั่นคงปลอดภัยได้ หัวหน้าครอบครัวจะต้องให้ความเอาใจใส่แก่เขาได้แม้จะตายไปแล้วก็ตาม นี่คือการรักและความรับผิดชอบอย่างแท้จริง

7. ให้ความคุ้มครองต่อธุรกิจเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า เศรษฐกิจของประเทศจะมีความมั่นคงหรือไม่ขึ้นอยู่กับความมั่นคงของธุรกิจต่าง ๆ ที่เป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ แต่ความจริงข้อหนึ่งที่สรุปได้จากการศึกษาสภาพความเป็นจริงของธุรกิจมีอยู่ว่า ความเจริญรุ่งเรืองหรือความเสื่อมสลายขององค์การธุรกิจหนึ่ง ๆ นั้นมักขึ้นอยู่กับบุคคลที่เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจนั้น ๆ เช่น ประธานของบริษัท กรรมการผู้จัดการ เป็นต้น บุคคลดังกล่าวถือว่าเป็นผู้มีความชำนาญสูงซึ่งได้ผ่านการศึกษามาแล้วและมีประสบการณ์ต่าง ๆ มาก แต่ในขณะที่เดียวกันบุคคลเหล่านี้ก็เป็นคนธรรมดา ซึ่งหนีไม่พ้นจากความชรา เจ็บ และตาย เขาอาจประสบกับมรณะกรรมที่ไม่คาดคิดได้ตลอดเวลาผลก็คือว่าเมื่อมีการเสียชีวิตเกิดขึ้นอาจทำให้ธุรกิจนั้นชะงักหรือต้องหยุดกิจการ ด้วยเหตุนี้ถ้ามีการป้องกันไว้เสียก่อนก็ควรจะต้องมีการประกันชีวิตบุคคลที่เป็นกลไกสำคัญของงานไว้ เพื่อให้ผู้สืบทอดธุรกิจหรือผู้ที่มีหุ้นส่วนในธุรกิจสามารถมีทุนรอนในการดำเนินธุรกิจต่อไป เป็นการช่วยรักษามิให้ล่มจมและ

ระงับการลงทุนนั้น แต่เมื่อได้ประกันภัยแล้วความกังวลในการลงทุนของนักธุรกิจก็ผ่อนคลายลง เป็นผลให้นักธุรกิจกล้าลงทุนเพิ่มขึ้น โดยนัยนี้การประกันภัยจึงช่วยส่งเสริมการลงทุนด้วย

3. ลดค่าใช้จ่ายหรือราคาแห่งการป้องกันการเสี่ยงภัย โดยรวมกิจการนั้นเข้าเป็น กิจการประกันภัย เพราะถ้าต่างคนต่างทำเพื่อป้องกันการเสี่ยงภัยไปตามลำพังแล้วย่อมจะ รับภาระค่าชดใช้ในการป้องกันการเสี่ยงภัยแต่ผู้เดียว โดยเฉพาะในกิจการธุรกิจหากปราศจาก มาตรการประกันภัย นักธุรกิจซึ่งจำเป็นต้องป้องกันความเสียหายที่จะเกิดด้วยตนเอง จะใช้วิธี บวกเอามูลค่าทรัพย์สินหรือสินค้าที่ตกอยู่ในการเสี่ยงภัยเข้าไปในราคาสินค้าและบริการด้วย ย่อมจะทำให้ราคาสินค้าและบริการสูงเกินสมควร

4. ทำให้มีแหล่งกลางสำหรับรวบรวมทุน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของ ประเทศหากการดำเนินงานของผู้รับประกันภัยเป็นไปโดยถูกต้องตามหลักวิชาการรัฐและผู้ที่ จะอาศัยเงินทุนไปดำเนินงาน ก็อาจกู้ยืมทุนซึ่งบริษัทประกันภัยได้จากเงินที่ผู้เอาประกันภัยแต่ละ รายจ่ายเป็นเบี้ยประกันภัยไปดำเนินงานได้ อันจะเป็นประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ

5. ช่วยสร้างเครดิตแก่ผู้เอาประกัน ซึ่งการให้เครดิตเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการ ประกอบธุรกิจการค้า เช่น ถ้านักธุรกิจกู้เงินธนาคารจะต้องการประกันชีวิตเท่ากับจำนวนเงินที่ ต้องกู้ มิฉะนั้นหากผู้กู้เป็นอันตรายถึงแก่ชีวิตแล้วธนาคารก็ไม่อาจเรียกเงินกู้คืนได้ แต่เมื่อมี การประกันชีวิตธนาคารจะมีความมั่นใจในการให้กู้เงินเพราะมีหลักประกันว่าจะได้รับชดใช้คืน หรือกรณีที่มีการจำนำใบประทวนสินค้า โดยใช้สินค้าที่เก็บรักษาไว้ในโกดังเป็นหลักประกันการ กู้ยืม ถ้ามีการประกันโจรกรรมหรืออัคคีภัยไว้ ผู้รับจำนำย่อมยินดีรับจำนำใบประทวนสินค้านั้น ซึ่งถ้าสินค้าถูกไฟไหม้หรือถูกโจรกรรม ผู้รับจำนำก็ยังได้รับชดใช้แทนหลักประกันซึ่งต้องสูญ หายหรือเสียหายไปนั้น

วิทยากรย์ (วิริทธิ์พล ประพัทธ์มงคล 2548 : 16-19; อ้างอิงจากวิทยากรย์ 2543.) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประกันภัยไว้ดังนี้

1. เป็นการให้หลักประกันที่มั่นคงแก่ครอบครัวเมื่อผู้นำครอบครัวถึงแก่กรรมคน ครอบครอง บุตร และผู้ที่อยู่ในอุปการะสามารถนำเงินซึ่งเป็นทุนประกันภัยที่ได้จากการทำ ประกันภัยไว้มาใช้จ่ายหรือผู้นำครอบครัวได้รับบาดเจ็บก็จะมีเงินจำนวนหนึ่งมาชดเชยรายได้ที่ สูญเสียไปขณะที่ทำการรักษาพยาบาล (เมื่อมีการทำประกันการสูญเสียรายได้)

2. เป็นการให้ความคุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัย เมื่อเกิดความสูญเสียหรือความเสียหายขึ้นตามที่ได้กำหนดไว้ในกรมธรรม์ บริษัทประกันก็จะ ชดใช้ความสูญเสียหรือความเสียหายนั้น

3. ส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์เพราะการประกันชีวิตส่วนหนึ่งจะเป็นการให้ความ คุ้มครองการตาย และอีกส่วนหนึ่งเป็นการออมทรัพย์ ผู้เอาประกันจะได้ผลตอบแทนจากการ ออมทรัพย์ในส่วนนี้

4. เป็นแหล่งกักเก็บเงิน เมื่อผู้เอาประกันชีวิตมีปัญหาทางการเงิน ผู้เอาประกันสามารถกู้ยืมเงินจากบริษัทประกันได้ในวงเงินไม่เกินจำนวนทุนประกันและต้องเสียดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราที่บริษัทประกันได้กำหนดไว้

5. ประโยชน์ด้านการลงทุนบริษัทประกันภัย จะนำเงินส่วนหนึ่งที่ได้รับอนุญาตจากกรมการประกันภัย ให้สามารถนำไปลงทุนได้ไปลงทุนหารายได้เพื่อให้ได้ผลกำไร ผู้เอาประกันจะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนนี้ด้วย ในกรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตประเภทที่มีเงินปันผล

6. เป็นการระดมทุนเพื่อการพัฒนาประเทศ บริษัทประกันภัยสามารถนำเงินที่ได้ซึ่งเป็นเงินก้อนใหญ่ไปให้ภาครัฐบาลหรือเอกชนกู้ยืมเพื่อการพัฒนาประเทศ

7. เป็นการลดภาระทางการเงินเมื่อต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล เพราะการประกันภัยส่วนหนึ่งเราสามารถซื้อการประกันภัยเพิ่มที่มีการประกันการเจ็บป่วย หรือการปรับประกันอุบัติเหตุ เมื่อต้องเข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาล บริษัทประกันก็จะเป็นผู้ชดเชยค่าใช้จ่ายในส่วนนี้แทน

8. เป็นการลดภาระทางสังคมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้แก่รัฐบาลเมื่อเราทำประกันชีวิตและทำประกันสุขภาพด้วย เมื่อเกิดการเจ็บป่วยขึ้นบริษัทเป็นผู้รับภาระด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแทนรัฐบาลสามารถลดงบประมาณด้านการรักษาพยาบาลในส่วนนี้ได้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (วิธิธิพล ประพัทธ์มงคล. 2548 : 16-19; อ้างอิงจาก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. 2544.) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประกันภัยไว้ดังนี้

1. เป็นหลักประกันความมั่นคงของรายได้ในครอบครัวทั้งทางด้านชีวิตและการเงิน เนื่องจากการประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์ที่มีผลประโยชน์ตอบแทนที่แน่นอน

2. เป็นการฝึกวินัยและสร้างนิสัยในการออม เนื่องจากการประกันชีวิตมีการกำหนดให้มีการฝากเบี้ยเป็นรายงวดที่แน่นอน

3. ผู้ทำประกันสามารถนำเบี้ยประกันไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ได้

4. เป็นการช่วยลดภาระให้กับสังคมเพราะเงินเอาประกันชีวิตจะสามารถนำมาบรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัวได้

5. สร้างประโยชน์ต่อประเทศชาติ เนื่องจากการประกันชีวิตเปรียบเสมือนแหล่งระดมเงินออม ทำให้มีแหล่งเงินทุนมากขึ้น สำหรับบริษัทประกันจะนำไปลงทุนธุรกิจต่าง ๆ ก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจ และมีการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นทำให้ประชาชนมีรายได้ยกมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น

6. มีกรรมธรรมีให้เลือกหลายแบบตามความเหมาะสมและความต้องการ

นอกจากนี้แล้ว การทำประกันชีวิตยังเป็นการออมทรัพย์อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชนเองและต่อประเทศชาติ รัฐบาลจึงเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต จึงได้

สนับสนุนให้ประชาชนทำการประกันชีวิต โดยให้สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตมาลดหย่อนเพื่อคำนวณภาษีเงินได้ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 50,000 บาทต่อคนต่อปี สำหรับกรมธรรม์ที่มีกำหนดเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปีอีกด้วย

ประกันชีวิตสำคัญอย่างไร

ประกันชีวิต เป็นแผนการสะสมทรัพย์ที่มีความคุ้มครองที่จะช่วยเตรียมความพร้อมสำหรับสิ่งเหล่านี้

1. เงินสะสมเพื่อครอบครัว การเก็บออมเป็นสิ่งที่ดี แต่จะเก็บอย่างไรที่จะได้รับผลประโยชน์ที่สูงสุด และสามารถที่จะรองรับภาระต่าง ๆ ได้

2. กองทุนคุ้มครองธุรกิจ ทุกคนจะมีความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนทำและประสบความสำเร็จ แต่หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นกับผู้นั้น หยาดเหงื่อแรงงานที่ต้องลงไปใครจะรับประกันได้ว่า ธุรกิจนี้จะสามารถอยู่รอดต่อไปได้

3. เงินลงทุนธุรกิจ ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ย่อมต้องการที่จะขยายกิจการเพื่อความเจริญรุ่งเรือง แต่การขยายกิจการต้องใช้เงินทุนมาก ฉะนั้น คุณจะหาเงินทุนมาจากไหนและอะไรจะเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีกำไรและสามารถใช้หนี้ได้หมด และหากคุณไม่อยู่จะทำอย่างไร

4.ทุนการศึกษามบุตร การศึกษาในปัจจุบัน ยิ่งศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ค่าใช้จ่ายก็ยิ่งทวีตตามไปด้วย พ่อแม่ทุกคนอยากเห็นความเจริญก้าวหน้าของบุตร แต่จะมีสักกี่คนที่เตรียมวางแผนเรื่องค่าใช้จ่าย, ค่าเล่าเรียนและอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อให้บุตรของตนได้รับการศึกษาในชั้นสูงสุดตามที่ตั้งใจไว้

5. ค่าใช้จ่ายในยามที่เกิดเหตุไม่คาดฝันกับครอบครัว ชีวิตคนเราทุกคนต้องเสี่ยงต่อภัยต่าง ๆ อย่างมากมายเพียงแต่ไม่รู้ว่าจะมีมาถึงเมื่อไร เพื่อความไม่ประมาทควรสร้างหลักประกันให้กับตนเอง และครอบครัวเสียตั้งแต่วันนี้

6. กองทุนพินัยกรรม ชีวิตคนเราไม่แน่นอนอะไรก็เกิดขึ้นได้ เพื่อความไม่ประมาท ท่านสามารถทำพินัยกรรมไว้ล่วงหน้าได้ แม้จะยังไม่มีเงินก้อนก็ตาม ซึ่งวิธีนี้จะเป็นการวางแผนทางการเงินที่ดีให้แก่ครอบครัวอีกทางหนึ่ง

7. เงินสดยามฉุกเฉิน ถ้าหากบังเอิญวันหนึ่ง เงินที่เคยได้รับต้องมาสูญสิ้นไปโดยไม่รู้ตัว ทั้ง ๆ ที่ภาระต่าง ๆ ที่ต้องจ่ายกลับเพิ่มมากขึ้น กรมธรรม์ประกันชีวิต จะเป็นหลักประกันที่ดีในการขอกู้เงินจากบริษัทประกันชีวิตเพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน

8. เงินสดยามเกษียณ ทุกคนต้องการมีชีวิตที่ดีและเป็นสุขไม่ลำบากยามแก่ชรา ฉะนั้นควรวางแผนสะสมเงินไว้ตั้งแต่วัยหนุ่มสาว(ในวัยทำงาน)เพื่อบริโภคที่สุขสบายในยามชรา

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การประกันชีวิตเป็นการวางแผนการเงินอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว

การจัดองค์กรของบริษัทประกันชีวิต

การจัดองค์กรของบริษัทประกันชีวิต สามารถแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ สามารถจัดองค์กรตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่นิยมใช้และยึดถือปฏิบัติ จะแบ่งออกเป็นฝ่าย ๆ แต่ละฝ่ายจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยสังเขปดังนี้

1. ฝ่ายรับประกันภัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงภัยของผู้ที่จะขอเอาประกันชีวิตเพื่อกำหนดอัตราเบี้ยประกันที่เหมาะสม
2. ฝ่ายบริการกรมธรรม์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ความช่วยเหลือแก่ผู้เอาประกันและผู้รับประโยชน์
3. ฝ่ายสินไหมทดแทน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนให้ถูกต้องตามเงื่อนไขของสัญญาที่ระบุไว้ในกรมธรรม์
4. ฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการคำนวณอัตราเบี้ยประกัน มูลค่ากรมธรรม์ วิเคราะห์ฐานะการเงินและคำนวณการจัดแบ่งเงินส่วนเกิน
5. ฝ่ายการตลาด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการนำสินค้าไปให้ถึงมือผู้เอาประกันให้มากที่สุด หรืออีกนัยหนึ่งคือการขยายตลาดการขายและให้บริการแก่ผู้ซื้อ
6. ฝ่ายประมวลผลข้อมูล มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการ
7. ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจดบันทึกเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อเตรียมออกงบการเงินของบริษัท อันได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุน
8. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับพนักงานของบริษัทในเรื่องการจ้างงาน การออกจากงาน การกำหนดระดับค่าตอบแทน
9. ฝ่ายการเงินและการลงทุน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตลาดการเงิน วิธีการลงทุนเพื่อให้เกิดผลกำไรสูงสุดและปลอดภัย
10. ฝ่ายกฎหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบทำให้เกิดความแน่ใจว่าการดำเนินงานของบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐบาล และปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกรมการประกันภัย

ศัพท์การประกันชีวิต

นภพร เรื่องสกุล, อรวรรณ ศรีอุดม (วิทธิพล ประพัทธ์มงคล.2548 : 16-19; อ้างอิงจาก นภพร เรื่องสกุล, อรวรรณ ศรีอุดม 2533.) ได้กล่าวถึงศัพท์ที่ใช้เรียกสื่อสารในการประกันชีวิตไว้ดังนี้

12. ผู้เอาประกันภัย คือคู่สัญญาในกรมธรรม์ประกันภัยฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัยในนามของตนเองหรือในนามของบุคคลอื่นให้แก่บริษัทประกันภัยเป็นการแลกเปลี่ยนความคุ้มครองภัยจากบริษัทประกันภัยตามข้อตกลงในกรมธรรม์ประกันภัย

13. ระยะยกเว้นการคุ้มครองการเสียชีวิต เป็นระยะเวลาที่ผู้รับประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบใช้เงินเอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตด้วยโรคใด ๆ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ชำระแล้วให้

14. อนุสัญญา บางบริษัทเรียกว่า สัญญาเพิ่มเติม ซึ่งผนวกกับกรมธรรม์ประกันชีวิตหลัก เพื่อให้ได้รับความคุ้มครองเฉพาะเหตุเพิ่มขึ้น เช่น คุ้มครองสุขภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต

1. ความหมายของตัวแทนประกันชีวิต

รัฐสภาสาร (วิริทธิ์พล ประพัทธ์มงคล 2548 : 50; อ้างอิงจากรัฐสภาสาร. 2535.) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ตัวแทนประกันชีวิต” ว่าเป็นผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

2. คุณสมบัติตัวแทน

สมาคมประกันชีวิต (วิริทธิ์พล ประพัทธ์มงคล 2548 : 50; อ้างอิงจาก สมาคมประกันชีวิต. 2535.) ว่าคุณสมบัติของตัวแทนตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต มีดังนี้

2.1 บรรลุนิติภาวะ

2.2 มีภูมิลำเนาในประเทศไทย

2.3 ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

2.4 ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

2.5 ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย

2.6 ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต

2.7 ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

2.8 ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิต จากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

3. การปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย (วิริทธิ์พล ประพัทธ์มงคล 2548 : 50; อ้างอิงจากสมาคมประกันชีวิต. 2535.) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ไว้ว่าตัวแทนประกัน

บริษัทไม่ได้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนดก็ไม่ใช่เหตุให้นำมาปฏิเสธต่อบุคคลภายนอกได้ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยสุจริตยังมีสิทธิเรียกร้องใด ๆ อยู่

4.3 การรับเบียประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตอาจรับเบียประกันภัยในนามของบริษัทได้เมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท ทั้งนี้ หนังสือมอบอำนาจดังกล่าวต้องเป็นไปตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด และแม้ไม่ได้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนดก็ไม่ใช่เหตุให้นำมาปฏิเสธต่อบุคคลภายนอกได้ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยสุจริตยังมีสิทธิเรียกร้องใด ๆ อยู่

ตัวแทนประกันชีวิตผู้ใดทำสัญญาประกันชีวิต โดยไม่ได้รับมอบหมายอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัทหรือตัวแทนประกันชีวิต รับเบียประกันภัยโดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัทต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5. บัญญัติ 10 ประการของตัวแทน

เจ.บี. เดอร์เบีย (ริทซ์พล ประพัทธ์มงคล . 2548 : 51-58; อ้างอิงจากเจ.บี.เดอร์เบีย 2514.) ได้กล่าวถึงบัญญัติ 10 ประการของตัวแทนขาย ไว้ดังนี้

5.1 ธุรกิจของการประกันชีวิตมีคุณค่าเพียงเล็กน้อยสำหรับผู้แทนประกันชีวิต นอกจากว่าเขายินยอมพร้อมใจที่จะได้รับการฝึกฝนและเตรียมไว้อย่างกว้างขวาง รอบคอบ หลังจากนั้น หากว่าเขาต้องการจะได้รับผลตอบแทนที่สูงและเหมาะสมเขาจะต้องศึกษาและเติบโตต่อไป เขาจะต้องรู้เรื่องของการประกันชีวิตก่อนที่จะสามารถขายได้สำเร็จ

5.2 ผู้แทนผู้ประสบความสำเร็จ จะต้องได้รับการฝึกสมองและความรู้ความสามารถซึ่งเป็นเหตุแห่งการเป็นผู้ได้รับการศึกษา ไม่มีความรู้อันใดที่จะไม่เป็นประโยชน์สำหรับเขาไม่ว่าจะได้จากหนังสือหรือได้รับจากประสบการณ์

5.3 เขาจะต้องเป็นคนที่มีชื่อเสียง หากปราศจากเสียงซึ่งความซื่อสัตย์ก็จะปราศจากเสียงซึ่งความเข้าใจกันระหว่างมนุษย์ชน บุคคลผู้ที่ไม่มีชื่อเสียงเป็นบุคคลที่ไร้ค่า เพราะว่า เป็นบุคคลที่ปราศจากรากฐาน การเป็นผู้ถือสัตย์โดยไม่เคลื่อนคลอนเป็นยากระดุนที่ยิ่งใหญ่ที่สุด สำหรับบุคคลที่ให้ทำงานยาก ๆ ได้สำเร็จ เพราะมันจะคอยส่งเขาและนำชัยชนะมาให้แก่เขา มันเป็นคุณสมบัติประการเดียวเท่านั้นที่เป็นมงกุฎสวมให้แก่ ความพยายามอันดีที่สุดของเขา และได้แสดงให้เห็นถึงข้อพิสูจน์ชั้นสุดยอดว่าเขาเป็นคนที่เหมาะสมแล้ว ที่จะได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ ความเกรียงไกรของมันนั้นใหญ่หลวงไปกว่าความร่ำรวย เพราะว่า ทันทามาสั่งเพื่อนแท้ ผู้ที่ยินดีจะให้ภัยในสิ่งใดที่เขาผู้นั้นขาดตกบกพร่อง สังคมนั้นสร้างอยู่บนกฎอันหลักเลียงไม่ได้ของสัจธรรมและไปไหนไม่ได้หากว่าไม่มีการเชื่อถือซึ่งกันและกันในหมู่สมาคม คนเราอาจจะประสบความสำเร็จและสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุกพอประมาณโดยปราศจากมือหรือเท้า ปราศจากการศึกษาหรือโอกาส แต่ไม่มีมนุษย์ที่ไหนที่จะสำเร็จและมี

ความสุขโดยปราศจากความสัตย์ในตนเอง คนที่ปราศจากความซื่อสัตย์ไม่มีค่าพอที่จะเป็นที่ยึดถือของผู้ใดรวมทั้งตนเอง

5.4 เขาควรจะเข้าร่วมงานสังคมในท้องถิ่นของเขาให้กว้างขวางที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้แท้จริงแล้วควรจะปรับตัวของเขาให้เป็นส่วนหนึ่งของสแวก ความสำเร็จจะดำรงคงอยู่ได้โดยไม่เสื่อมกลายนั้นจำเป็นที่เขาจะต้องพบและประสบกับคนใหม่ ๆ อยู่เรื่อย ๆ และแต่งกายให้เรียบร้อยตลอดเวลาไปไหนมาไหน

5.5 เขาจะต้องจดรายการโดยวิธีใดวิธีหนึ่งและนิสัยเพื่อนำไปใช้ให้ได้ประโยชน์อย่างที่สุด ในทำนองเดียวกัน เขาจะต้องปรับการเงินของเขาให้อยู่ในระดับโดยการมีประกันชีวิตของตนเองพอสมควร และชำระหนี้สินของเขาตามเวลา ความสำคัญข้อนี้ขาดไม่ได้

5.6 เขาจะต้องเป็นคนที่อยู่ในศีลในธรรม เขาจะต้องดำเนินชีวิตในขอบเขตของกฎหมาย สะอาดทั้งใจและกาย เขาจะต้องใช้เงินที่หามาได้และเหลือเก็บไว้บ้าง เขาจะต้องรักษาสุขภาพตนเอง โดยการรับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะและบริหารร่างกายอย่างสม่ำเสมอ

5.7 เขาจะต้องรักษานามของเขา หากว่าเขาทำงานที่เขาไม่ชอบ เขาไม่เป็นแต่คนขลาดเท่านั้น แต่ว่าเป็นผู้ทำให้เวลาของตนเอง และเวลาของนายจ้างของเขาเสียไปโดยปราศจากประโยชน์และทำให้ทำลายโอกาสดี ๆ ไปอีกด้วย เขาจะต้องตื่นเต้นในคุณค่าอันไพศาลของการประกันชีวิตเสียก่อน เขาจึงจะสามารถทำให้คนอื่นพลอยตื่นเต้นตามไปด้วย

5.8 เขาจะต้องตระหนักได้อย่างแน่นแฟ้นว่าเขาทำงานที่สำคัญซึ่งต้องการสติปัญญา ความซื่อสัตย์สุจริต และความเชื่อถือได้ ความคิดของเขาจะต้องโน้มแน่วไปในทางบริการที่เขามอบให้แก่ลูกค้าโดยสิ้นเชิง หากว่าเขายึดถือหลักนี้เอาไว้เป็นสิ่งที่สูงสุดในความคิดของเขา เขาก็จะไม่มีทางทำผิดไปไม่ว่าจะเป็นกรรมธรรม์ที่เขาขาย หรือว่ากรรมธรรม์อื่นที่ลูกค้าของเขาอาจจะต้องการความเอางานเอาการของเขาจะต้องไม่ทำให้เขาเป็นคนกร้าว เขาจะเป็นคนร่าเริงสนุกสนานและยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะได้สละตนมาเพื่อความดีเด่นของมนุษยชน

5.9 เขาจะต้องเป็นคน ที่มีหน้าที่แน่นอนแทนที่จะเป็นคนดุหฺรดุเหฺรไปตามเรื่อง การทำเช่นนี้ได้เขาก็จะมีนายที่ดี และนายที่ดีนั้นก็คือคุณธรรมในด้านสูงเหนือตนของเขานั้นเอง เขาจะต้องมอบงานตนเองทำอย่างมากมายเพื่อว่าจะได้ไม่มีเวลาที่ไปเฉื่อยฉะที่ไหน หรือว่าปล่อยให้อารมณ์ฝ่ายต่ำมาล่อลวง นายของเขาจะต้องเป็นนายที่เก่งพอซึ่งเขาเองได้มอบความไว้นือเชื่อใจให้โดยตลอด โดยทำงานร่วม ไม่ใช่ทำงานเพื่อเขา เขาจะต้องให้อำนาจให้สั่งให้เขามาทำงานเป็นคนแรกและเลิกงานเป็นคนสุดท้ายโดยเต็มที่

5.10 ในความสัมพันธ์ของเขากับประชาชน ผู้แทนจะต้องถือว่าตัวเองนั้นเป็นทั้งผู้แทนทั่วไปและเป็นเจ้าของบริษัทเอง ลูกค่านั้นไม่รู้จักกับบริษัทหรือสัญญาแต่ประการใดออกไป

จากที่ผู้แทนแจ้งให้ทราบ เมื่อออกตลาดคนเดินตลาดก็คือตัวบริษัทเองด้วย เหตุนี้เองเขาจะต้องแสดงให้เห็นว่าบริษัทนั้นมีศักดิ์ศรี มีความซื่อสัตย์ และให้ความเที่ยงธรรมอย่างที่สุด

6. กระบวนการขายประกัน 5 ขั้นตอน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (วิริทธิ์พล ประพัทธ์มงคล 2548 : 53-55; อ้างอิงจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2537.) ว่ากระบวนการขายประกันชีวิตนั้น สถาบันวิจัยการตลาดประกันชีวิตของสหรัฐอเมริกา (Life Insurance Marketing and Research Association : LIMRA) ได้ระบุไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

6.1 ขั้นสำรวจค้นหาข้อมูลของผู้มุ่งหวัง (Prosting)

6.2 ขั้นเตรียมการพบปะ (Pre-Approach)

6.3 ขั้นพบปะสนทนา (Approach or Interview)

6.4 ขั้นสรุป หรือปิดการขาย (Close)

6.5 ขั้นบริการหลังการขาย (Service After Sell)

6.1 ขั้นสำรวจค้นหาข้อมูลของผู้มุ่งหวัง (Prosting)

ขั้นสำรวจค้นหาข้อมูลของผู้มุ่งหวัง ในวงการประกันชีวิตนั้น มีขั้นตอนในการกำหนดไว้ 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การแสวงหารายชื่อบุคคลต่าง ๆ

ขั้นที่ 2 การหาคำบอกเล่าต่าง ๆ ที่จะเกี่ยวข้องกับนามบุคคลต่าง ๆ เหล่านั้น

ขั้นที่ 3 บันทึกสิ่งต่าง ๆ เช่น อายุ ที่อยู่ อาชีพ รายได้ของครอบครัว สถานภาพการสมรส จำนวนผู้ที่จะต้องอุปการะ หรือเป็นหัวหน้าครอบครัวหรือไม่

ขั้นที่ 4 จงพยายามหาทางที่จะเสนอแนะให้รู้จักกับบุคคลต่าง ๆ เหล่านั้น

ขั้นที่ 5 จัดรายชื่อที่แน่ใจว่าเป็นผู้มุ่งหวังที่ไม่เหมาะสมที่จะซื้อประกันชีวิตทั้ง ซึ่งอาจจะเป็นการก่อนเข้าพบ หรือหลังการเข้าพบผู้มุ่งหวังแล้ว คงเหลือเฉพาะรายชื่อผู้มุ่งหวังที่คาดว่าจะสามารถซื้อประกันได้

6.2 ขั้นเตรียมการพบปะ (Pre-Approach) ก่อนการเข้าพบผู้มุ่งหวังเราควรจะวางแผนอะไรบ้าง ผู้ขายจะต้องมีความรู้ในเรื่องของการประกันชีวิต แบบประกัน เตรียมวิธีเสนอขายที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะลบล้างข้อสงสัยและความหวาดกลัวทั้งปวง เตรียมอุปกรณ์การขาย เช่น ใบชี้ชวน หรือใบเสนอขาย เครื่องคิดเลข สมุดอัตราเบี้ยประกันภัย ใบคำขอเอาประกันภัย ใบแถลงสุขภาพโดยแพทย์ กระดาษเปล่า ซึ่งที่กล่าวมาแล้วเป็นเพียงเบื้องต้น นักขายที่มีความชำนาญและเตรียมพร้อมอยู่เสมอจะมีวัสดุที่ช่วยในการขาย เช่น ของที่ระลึกจากบริษัท เช่น ร่ม ปากกา แก้วน้ำ เพื่อนำไปเป็นของฝากแก่ผู้มุ่งหวัง

6.3 ขั้นพบปะสนทนา (Approach or Interview) ขั้นนี้จะเป็นการพูดถึงการเสนอขาย ซึ่งผู้ขายจะต้องแสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ท่านเสนอต่อเขานั้น ก็คือ วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดของผู้มุ่งหวัง ผู้ขายจึงจำเป็นต้องจูงใจให้ผู้มุ่งหวังเกิดความเชื่อมั่นในคุณค่าของคำแนะนำที่ให้แก่เขา ซึ่งขั้นนี้ผู้มุ่งหวังอาจมีข้อซักถามซึ่งผู้ขายอาจจะพบผู้มุ่งหวังมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อที่จะทำให้เขาเกิดความมั่นใจอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ท่านได้พิสูจน์เป็นที่พอใจแก่ผู้มุ่งหวังว่าสิ่งที่ท่านเสนอออกมานั้นสามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้ ท่านได้อธิบายแบบประกัน และความสงสัยต่าง ๆ ต่อผู้มุ่งหวังจนเกิดความพอใจ

6.4 ขั้นสรุป หรือปิดการขาย (Close) การปิดการขายเป็นขั้นตอนที่จะต้องวางแผนล่วงหน้ามากพอ ๆ กับขั้นตอนอื่น ๆ มิใช่สิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อเนื่องจากการเจรจาเสนอขายภายใต้บรรยากาศที่ดีกับผู้มุ่งหวังโดยทันทีการปิดการขายจะต้องนำมาใช้ภายหลังที่ได้มีการวิเคราะห์สถานการณ์อย่างถูกต้องตามกาลเวลาก่อนที่จะพยายามปิดการขาย จะต้องแน่ใจว่าผู้มุ่งหวังได้รับข้อมูลเพียงพอการตัดสินใจ

6.5 ขั้นบริการหลังการขาย (Service After Sell) นักขายประกันที่ประสบความสำเร็จ เริ่มต้นการให้บริการของเขาด้วยการขายกรมธรรม์ ถ้าหากความต้องการต่าง ๆ ของผู้มุ่งหวังได้มีการวิเคราะห์อย่างถูกต้อง ถ้าหากได้มีการติดตามการขายด้วยการเยี่ยมเยียน เพื่อให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในไม่ช้าผู้ขายนั้นจะพิสูจน์ตนเองให้เห็นว่าสามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดี ในด้านการประกันชีวิตสำหรับครอบครัวเขา มีสถานการณ์หลายอย่างที่จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ของลูกค้าที่จำเป็นต้องให้บริการของผู้ขาย เช่น

6.5.1 เขาอาจต้องการกู้เงินเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน ท่านสามารถอธิบายประโยชน์จากการประกันชีวิตและช่วยให้เขาปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อกำหนดในกรมธรรม์

6.5.2 ความขัดสนทางการเงินชั่วคราว อาจทำให้เขามีความลำบากที่จะชำระเบี้ยประกันเต็มจำนวนต่อไป ผู้ขายอาจแนะนำโดยบริษัทเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันแทนโดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นสิทธิข้อหนึ่งที่ปรากฏอยู่ในสัญญาประกันชีวิต

6.5.3 ในบางครั้งลูกค้าอาจมีความจำเป็นต้องปล่อยให้กรมธรรม์ขาดอายุ ในสถานการณ์เช่นนี้จำเป็นที่ผู้ขายจะต้องไปเยี่ยมโดยเร็วเพื่อหาทางแก้ปัญหา และแนะนำให้เขาปรับงบประมาณการใช้จ่ายลง ซึ่งอาจช่วยให้ลูกค้ารักษากรมธรรม์ให้คงอยู่ต่อไปได้เพราะสินค้าหรือผลิตภัณฑ์การประกันชีวิตนั้น ไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์หรือสินค้าประเภทอื่นสินค้าบริการนี้จะต้องถูกเสนอขายโดยบุคคลโดยตรงซึ่งจะเกิดผลการสนองตอบของลูกค้าในการตกลงใจที่จะซื้อสินค้าบริการมีมากกว่า เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้นเพราะธุรกิจวิชาชีพประกันชีวิตนั้นตัวสินค้าอาจเกิดขึ้นจากความต้องการของผู้ซื้อได้ เพราะมนุษย์เราเมื่อมีการดำรงชีพ ก็มีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ที่เรียกว่าปัจจัย 4 มาสนองตอบความจำเป็นหรือความต้องการนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียาได้มีเงินไว้ใช้ยามเกิดภัยอันตรายขึ้นกับบุคคลนั้น ๆ เมื่อการสูญเสียเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่

โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลใดก็ตามยอมก่อให้เกิดความเดือดร้อน ความทุกข์แก่ครอบครัวของบุคคลนั้น จะมีสถาบันใดเล่าที่จะเข้ามาให้ความช่วยเหลือแก่พวกเขาเหล่านั้น คงจะมีเพียงแต่สถาบันประกันชีวิตที่สามารถตอบสนองความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นนั้นได้ โดยนำเงินที่ได้รับจากการประกันชีวิตที่สามารถตอบสนองความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นนั้นได้ โดยนำเงินที่ได้รับจากการประกันชีวิตที่เกิดขึ้นมาปลดเปลื้องภาระต่างๆ ได้

7. จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันชีวิต

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (2547 : 15-19) ได้กล่าวถึงจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันชีวิต ไว้ดังต่อไปนี้

7.1 มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกัน บริษัท และเพื่อนร่วมงาน

ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกัน

7.1.1 ดูแลผลประโยชน์ตามกฎหมายของกรมธรรม์ของผู้เอาประกันด้วยความซื่อสัตย์ ขณะที่ยังมีชีวิตอยู่หรือเสียชีวิต

7.1.2 มอบใบเสร็จรับเงินของบริษัทแก่ผู้เอาประกัน และนำเงินเบี้ยประกันส่งเข้าบริษัททันทีทุกครั้ง ห้ามนำเงินที่เก็บได้ไปใช้ส่วนตัวหรืองาน

7.1.3 ไม่ปลอมแปลงเอกสารสำคัญเพื่อหวังประโยชน์ใด ๆ จากสิทธิประโยชน์ที่ผู้เอาประกันพึงได้รับ โดยผู้เอาประกันไม่ได้ทราบหรือรู้เห็นในการกระทำของตัวแทน

7.1.4 ไม่แอบอ้างคิดค่าดำเนินการเคลมสินไหมต่าง ๆ จากผู้เอาประกัน

ซื่อสัตย์ต่อบริษัท

7.1.5 ตัวแทนควรตรวจสอบข้อมูลของผู้มุ่งหวังก่อนว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมสามารถทำประกันชีวิตได้หรือไม่ เช่น เรื่องสุขภาพ อายุ เป็นต้น

7.1.6 คอยแนะนำดูแลให้ผู้เอาประกันเคลมสินไหมตามความเป็นจริง

7.1.7 เป็นตัวแทนสังกัดบริษัทเดียว ขายประกันชีวิตให้กับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเท่านั้น รวมถึงการขายสินค้าอื่น ๆ ด้วย เป็นต้น

ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมงาน

7.1.8 ไม่ขายประกันซ้ำซ้อนกับเพื่อนร่วมงาน เช่น ตัวแทนอาจจะทราบข้อมูลว่าเพื่อนในทีมงานกำลังเสนอขายประกันกับผู้มุ่งหวังรายใดรายหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถปิดการขายได้ด้วยเหตุผลบางประการ จึงหาช่องทางไปพบปะผู้มุ่งหวังรายนั้น ๆ และใช้เทคนิควิธีการเข้าไปปิดการขาย การกระทำเช่นนี้เป็นการกระทำที่ไม่สมควร แต่ควรช่วยเหลือเพื่อนให้ปิดการขายได้ ท่านจะได้รับการยอมรับและยกย่องจากเพื่อนร่วมอาชีพและกล่าวขานในทีมงาน

7.1.9 แสดงความยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในงานขายให้การต้อนรับที่ดีกับคู่ค้าของลูกค้าของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

7.2 ให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

7.2.1 อธิบายและตอบคำถามในวันส่งมอบกรมธรรม์ ในสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ เงื่อนไขต่าง ๆ ความถูกต้องของชื่อลูกค้า จำนวนทุนประกัน ชื่อผู้รับประโยชน์ ฯลฯ และชี้แจงการปฏิบัติเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกัน หากผู้เอาประกันมีคู่สมรสหรือบุตรควรเชิญมานั่งฟังพร้อม ๆ กัน

7.2.2 ให้บริการเก็บเบี้ยประกันแก่ลูกค้าเช่นเดียวกับวันปิดการขาย ตัวแทนจะต้องเป็นผู้ที่คอยติดตาม เดือน และเก็บเบี้ยประกันเพื่อให้กรมธรรม์มีผลบังคับ และเป็นการรักษาผลประโยชน์แก่ผู้เอาประกันและผู้รับประโยชน์

7.2.3 เยี่ยมเยียนลูกค้าตามโอกาสต่าง ๆ ยามเจ็บป่วย และดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน โดยไม่หวังผลประโยชน์ใด ๆ

7.2.4 ให้บริการตามสิทธิกรมธรรม์อย่างรวดเร็ว

7.2.5 ให้บริการผู้เอาประกันซึ่งมิใช่เป็นลูกค้าโดยตรงของตัวแทน โดยไม่รังเกียจว่าเป็นลูกค้าของตัวแทนผู้อื่น เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีต่ออาชีพตัวแทนขายประกันชีวิตและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

7.3 รักษาความลับของผู้เอาประกันภัยของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ข้อมูลในใบคำขอของผู้เอาประกันนั้นเป็นข้อมูลส่วนตัว ตัวแทนต้องรักษาเป็นความลับ เช่น อายุ อาชีพ สุขภาพ ผู้รับประโยชน์ เป็นต้น ไม่เปิดเผยหรือพูดต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นบิดา มารดา สามี ภรรยา บุตร หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ผู้เอาประกันไม่ได้อนุญาตให้เปิดเผย หรือการนำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ามาพูดคุยในวงสนทนา

สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ตัวแทนจะต้องไม่เปิดเผยให้กับบุคคลภายนอกทราบ โดยเฉพาะคู่แข่งของบริษัท เช่น ระเบียบคำสั่งต่าง ๆ ของบริษัทแผนงานและนโยบายของบริษัท เอกสารที่เป็นความลับของบริษัท หรือข้อมูลสำคัญ ๆ ที่ไม่ควรเปิดเผย

7.4 เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณารับประกันหรือความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ชี้แจงให้ผู้ขอเอาประกันเปิดเผยข้อเท็จจริงในใบคำขอเอาประกันอันเป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันและผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากเขาไม่แถลงข้อความจริงและเมื่อผู้ขอเอาประกันได้แถลงข้อความจริงแล้ว ตัวแทนจะต้องเปิดเผยข้อความจริงนั้นต่อบริษัท ซึ่งสาระสำคัญบางอย่างอาจทำให้บริษัทไม่รับประกันหรืออาจรับประกันโดยต้องเพิ่มเบี้ยประกัน ตัวแทนต้องไม่ช่วยเหลือปกปิด บิดเบือน โดยมีเจตนาให้บริษัทเห็นจริงตามนั้นแล้วรับประกันเพื่อผลงานและค่าตอบแทนของตน

7.5 ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

7.5.1 ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย ควรแนะนำให้ลูกค้าทำประกันแบบที่เหมาะสมโดยเฉพาะจำนวนเบี้ยประกันที่ลูกค้ามีกำลังส่งทุกปีจนกว่าจะครบกำหนดสัญญา หลักทั่ว ๆ ไป แล้วไม่ควรเสนอขายแบบประกันที่ลูกค้าต้องชำระเบี้ยประกันเกินร้อยละ 10 ของรายได้ต่อเดือน เพราะถ้ามากกว่านี้ลูกค้าจะต้องรับภาระสูง ในปีต่อ ๆ ไปอาจมีความจำเป็นต้องขอยกเลิกการทำประกัน ซึ่งทำให้ผู้เอาประกันจะต้องสูญเสียประโยชน์ และอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต

7.5.2 ไม่เสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขหรืออธิบายเงื่อนไขบิดเบือนไปจากกรมธรรม์

โดยแจ้งกับผู้เอาประกันว่ากรมธรรม์จะให้ความคุ้มครองเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยทุกประเภท เช่น การคลอดบุตร ทั้ง ๆ ที่ไม่มีในเงื่อนไขกรมธรรม์ แต่ตัวแทนเห็นว่าผู้มุ่งหวังกำลังตั้งครรภ์จึงพูดเช่นนั้นเพื่อหวังจูงใจให้ผู้มุ่งหวังคล้อยตามและยอมทำประกันเพื่อความคุ้มครองการคลอดบุตร หรืออาจบอกเงื่อนไขกรมธรรม์ไม่ครบถ้วน เช่น แสดงถึงเจตนาที่จะให้ผู้เอาประกันเข้าใจผิดว่าเมื่อทำประกันแล้วสามารถกู้หรือเวนคืนได้ทันที

7.6 ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต

การลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จให้ผู้เอาประกันภัยจำก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธุรกิจประกันชีวิตในภายหน้า เพราะผู้เอาประกันภัยจะทราบถึงผลประโยชน์ค่าบำเหน็จที่ตัวแทนได้รับจากการขายประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยก็จะขอลดค่าบำเหน็จตลอดเวลา ตัวแทนจะต้องอธิบายให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจว่าค่าบำเหน็จที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนที่บริษัทจ่ายให้กับตัวแทน ซึ่งต้องทำหน้าที่บริการผู้เอาประกันภัยรายนั้น ๆ ไปตลอด 15 ปี หรือ 20 ปี

7.7 ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันเสียผลประโยชน์

ตัวแทนควรแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยรักษากฎกรมธรรม์ให้มีผลบังคับต่อไป เพื่อประโยชน์สำหรับผู้เอาประกันภัยในการได้รับความคุ้มครองจากบริษัท การที่ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมคือการเวนคืนกรมธรรม์นั่นเอง ซึ่งเงินที่ได้รับจากการเวนคืนจะมีจำนวนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับจำนวนเบี้ยประกันที่ได้ส่งไป ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียผลประโยชน์ หรือหากกรมธรรม์นั้นยังไม่มีมูลค่าเวนคืนผู้เอาประกันภัยก็จะไม่ได้รับอะไรเลย ในขณะที่เวนคืนกรมธรรม์เดิมเพื่อซื้อกรมธรรม์ใหม่นั้น หากมีอะไรเกิดขึ้นในระหว่างนั้นผู้เอาประกันภัยจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองอะไรเลย อีกทั้งขณะที่ทำกรมธรรม์ใหม่แล้วผู้เอาประกันภัยมีอายุเพิ่มขึ้นก็ต้อง

เสียเปรียบกันในอัตราที่สูงขึ้นด้วย หรือบริษัทอาจปฏิเสธไม่รับประกันเนื่องจากผู้เอาประกันมีปัญหาด้านสุขภาพที่บริษัทไม่อาจรับประกันได้

7.8 ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอื่น หรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น

ตัวแทนควรละเว้นการกล่าวข้อเท็จจริงที่อาจพาดพิงต่อตัวแทนหรือบริษัทอื่น ไม่วิจารณ์หรือแสดงความคิดเห็นที่จะก่อให้เกิดความเสียหายระหว่างตัวแทนต่อตัวแทน หรือบริษัทต่อบริษัท ซึ่งจะทำให้ผู้เอาประกันภัยขาดความศรัทธาต่ออาชีพนี้ ตัวแทนควรให้ความยกย่องและนับถือผู้ร่วมอาชีพทุกระดับที่มีความรู้ ความสามารถ และความประพฤติดี

7.9 หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ตัวแทนจะต้องหมั่นฝึกฝนทักษะ ค้นคว้าหาความรู้ด้านประกันชีวิต กรมธรรม์แบบต่าง ๆ ของบริษัท ตลอดจนหาวิธีการหรือเทคนิคการขายใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน เพราะตัวแทนที่เพิ่มพูนความรู้มากขึ้นย่อมได้เปรียบตัวแทนที่ไม่เอาใจใส่ต่อการศึกษาหาความรู้ ผู้เอาประกันภัยจะเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นลูกค้าทำประกันกับตัวแทนตลอดไป เพราะตัวแทนมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา

7.10 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งชำระไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ตัวแทนพึงแสดงตนเป็นคนดีมีศีลธรรม มีความเสียสละ ให้ความช่วยเหลือและมุ่งมั่นที่จะทำประโยชน์ให้กับผู้เอาประกันภัยและบริษัทอย่างแท้จริง ซึ่งผลจากการที่ตัวแทนสามารถครองตนให้เป็นคนดีมีคุณธรรมนั้นทำให้ตัวแทนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นที่รักและสนับสนุนของผู้บริหาร บริษัท และผู้เอาประกันภัยทุกคน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 65) ความพึงพอใจจะถูกกำหนดขึ้นโดยความแตกต่างระหว่างสิ่งซึ่งคนได้รับมาจริง และขนาดที่เขาคาดคิดว่าเขาควรจะต้องได้รับเท่าไร จึงจะเหมาะสมและถูกต้อง ถ้าหากสิ่งที่เขาได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดคิดไว้มาก ดังนั้นความไม่พอใจก็ย่อมจะมีมากด้วยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ในแง่ของขนาดของสิ่งที่แต่ละคนคาดหวังควรจะได้รับมากหรือน้อยเพียงใดนั้น มักจะได้รับอิทธิพลผลกระทบที่มาจากการได้เห็นว่าบุคคลฝ่ายอื่น ๆ ได้รับความพึงพอใจเป็นสำคัญ เพราะคนโดยธรรมชาติมักจะชอบเปรียบเทียบอยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่เขาได้ทุ่มเทลงไปให้กับงาน กับสิ่งที่เขาได้รับตอบแทนกลับมา โดยพยายามเทียบกับคนอื่น ๆ ที่ได้รับตอบแทนกลับมาจากงานที่เขาเหล่านั้นได้ทำไปว่า ยุติธรรมแค่ไหน ถ้าหากจากการเปรียบเทียบปรากฏว่า เขาไม่ได้รับความยุติธรรมพอ เมื่อเทียบกับกรณีของคนอื่น ๆ แล้ว เช่นนี้ ความไม่พึงพอใจก็จะปรากฏขึ้นมาทันที และในเรื่องนี้ปัญหามักจะเกิดขึ้นเป็นประจำ

มิได้ขาด และก็มีมักจะเป็นปัญหาที่สำคัญด้วย นั่นคือ คนทุกคนมักจะมีจุดอ่อนที่มองถึงการทุ่มเทที่ได้ทำลงไป และผลสำเร็จที่ได้รับมา ทั้งของคนอื่น ๆ และของตนเองผิดพลาดเสมอ และมักจะจบลงด้วยอาการที่แสดงความไม่พอใจ ทั้ง ๆ ที่ถ้าหากได้พิจารณาอย่างละเอียดถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริงแล้ว ปัญหาความไม่พอใจอาจจะไม่เกิดขึ้นก็ได้ แต่ในอีกทางหนึ่งก็มีปัญหาเกิดขึ้นได้เช่นกัน คือ เขาอาจพิจารณาองผลการทำงานผิดความจริงไป โดยสำคัญผิดคิดว่า ตนทำได้ดีและได้รับผลตอบแทนกลับมาคุ้มค่า ดังนั้นความพึงพอใจก็จะมีได้ทั้ง ๆ ที่ถ้าพิจารณาสถานการณ์อย่างรอบคอบและถูกต้องแล้ว เขาอาจจะเกิดความไม่พอใจขึ้นได้เหมือนกัน

การสร้างคุณค่าและความพอใจแก่ลูกค้า

ทุกวันนี้บริษัทต่าง ๆ จะเอาชนะใจลูกค้าและดำเนินงานให้ดีกว่าคู่แข่งชั้นด้วยการคอยสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้กับลูกค้าให้ดีกว่าของคู่แข่งชั้น และมีแต่บริษัทที่มุ่งลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และดำเนินการตามระบบของการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer Value-Deliver System) ที่เหนือกว่าเท่านั้น ที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสร้างลูกค้า ดังนั้นนักการตลาดจะไม่ใช่เป็นแค่วิศวกรทางผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่ต้องเป็นวิศวกรทางการตลาดอีกด้วย

คุณค่าสำหรับลูกค้า (Customer Value)

คุณค่าสำหรับลูกค้า คือผลลัพธ์ของกระบวนการที่เริ่มต้นจากกลยุทธ์ของธุรกิจที่ยึดมั่นอยู่กับการทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องของความต้องการของลูกค้า (Cravens. 2000 : 14)

โดยปกติแล้ว ลูกค้าจะซื้อผลิตภัณฑ์จากกิจการที่พวกเขาคิดว่าจะได้รับการส่งมอบคุณค่าที่สูงที่สุด ซึ่งคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer delivered Value) คือความแตกต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Value) และต้นทุนรวมของลูกค้า (Total Customer Cost) โดยที่คุณค่ารวมสำหรับลูกค้าคือกลุ่มของผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการหนึ่ง ๆ ส่วนต้นทุนรวมของลูกค้าจะประกอบด้วยกลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับ การใช้ และการจัดการกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น (Kotler. 2003 : 60)

โดยทั่วไปแล้ว ผู้ขายจะต้องคำนึงถึงคุณค่าการส่งมอบที่สูงที่สุดที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก โดยวิธีการดังนี้

1. ต้องประเมินคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (ได้แก่ คุณค่าทางด้านภาพลักษณ์ คุณค่าทางด้านบุคลากร คุณค่าทางด้านบริการ และคุณค่าทางด้านผลิตภัณฑ์) และต้นทุนรวมของลูกค้า (ได้แก่ ต้นทุนทางการเงิน ต้นทุนทางด้านเวลา ต้นทุนทางด้านความพยายามทาง

กายภาพ และต้นทุนทางด้านจิตวิทยา) โดยทำการประเมินเปรียบเทียบกับข้อเสนอของคู่แข่ง เพื่อพิจารณาพิจารณาว่าใครจะอยู่ในใจของลูกค้ามากกว่ากัน

2. ต้องพยายามเพิ่มความได้เปรียบโดยการเพิ่มคุณค่ารวมสำหรับลูกค้าหรือลดต้นทุนรวมของลูกค้า ซึ่งการเพิ่มคุณค่ารวมของลูกค้าทำได้โดยการเพิ่มหรือเสริมในด้านผลิตภัณฑ์ บริการ บุคลากร และ/หรือภาพลักษณ์ของกิจการ ส่วนการลดต้นทุนรวมของลูกค้าสามารถทำได้โดยการลดราคาสินค้าลง การทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการสั่งซื้อ การส่งมอบที่รวดเร็วขึ้น หรือการแบ่งเบาภาระความเสี่ยงของลูกค้าด้วยการให้การรับประกัน เป็นต้น

ความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ความพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่าชื่นชอบหรือผิดหวัง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ได้รับรู้ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของเขา (Expectation) (Kotler, 2003 : 61)

ดังนั้น การสร้างความพอใจให้กับลูกค้าคือการก่อให้เกิดความพอใจขึ้นแก่ลูกค้าภายหลังจากการซื้อ โดยการพยายามทำให้ผลที่ลูกค้าได้รับสูงกว่าความคาดหวังของพวกเขา ซึ่งโดยปกติแล้ว ระดับความพอใจของลูกค้าจะเป็นผลต่างระหว่างผลลัพธ์ทางด้านบวกที่ได้จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังที่คาดไว้ตั้งแต่ต้นและยิ่งผลต่างมากเท่าใด ความพอใจก็สูงมากขึ้นเท่านั้น

โดยทั่วไปแล้ว กิจการต่าง ๆ ควรจะมีเป้าหมายที่จะสร้างความพอใจในระดับสูงแก่ลูกค้า เนื่องจากความพอใจในระดับสูงเท่านั้นที่สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่กับกิจการตลอดไปและไม่เปลี่ยนใจไปซื้อของคู่แข่งจนถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าที่ได้รับความพอใจอย่างสูงมักจะไม่ใช่กลุ่มที่เปลี่ยนใจได้ง่าย ๆ ความพอใจอย่างสูงจะสร้างความรู้สึกที่ใกล้ชิดทางด้านจิตใจกับตราสินค้านั้น และผลที่ตามมาคือความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้าที่สูงนั่นเอง

โดยปกติแล้ว ความคาดหวังของลูกค้าจะถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของประสบการณ์การซื้อที่ผ่านมา หรือจากคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก หรือจากข่าวสารและคำมั่นสัญญาต่าง ๆ ของนักการตลาดและคู่แข่ง และถ้าหากนักการตลาดสร้างความคาดหวังสำหรับลูกค้าไว้สูงเกินไป ลูกค้าก็มีแนวโน้มที่จะผิดหวังได้มากเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามหากกิจการใดสร้างความคาดหวังสำหรับลูกค้าไว้ต่ำเกินไป ก็จะไม่เป็นการดึงดูดใจที่พอเพียงที่จะทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ ถึงแม้ว่าสินค้านั้นจะสามารถสร้างความพอใจสูงสุดให้ลูกค้าได้ก็ตาม

ดังนั้นกิจการที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันจะมุ่งสู่แนวทางของความพอใจสูงสุดของลูกค้า (Total Customer Satisfaction – TCS) ด้วยการรับประกัน ความพอใจสูงสุด ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างมีเป้าหมายที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญด้วย

นักการตลาดสามารถใช้เครื่องมือในการติดตามและวัดความพอใจของลูกค้าได้ดังนี้

1. ระบบร้องเรียนและให้คำแนะนำ เช่น การติดตั้งกล่องรับแสดงความคิดเห็นของลูกค้า การมีสายด่วนลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถโทรเข้ามาร้องเรียนได้ตลอดเวลา
2. การสำรวจความพอใจของลูกค้า เช่น การออกแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้า สอบถามถึงความคาดหวังที่คาดว่าจะได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการสอบถามถึงปัญหาที่พวกเขาประสบ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ
3. การปลอมตัวเป็นลูกค้าของบริษัท โดยการจ้างให้บุคคลอื่นปลอมตัวเป็นลูกค้าเพื่อหาจุดอ่อนหรือจุดเด่นในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัทและของคู่แข่ง หรืออาจทำที่เป็นลูกค้าโทรศัพท์เข้าไปสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากบริษัท เพื่อเป็นการตรวจสอบพฤติกรรมการทำงานของคนในบริษัท
4. การวิเคราะห์ลูกค้าที่สูญเสียไป โดยการติดต่อกับลูกค้าที่เลิกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อค้นหาสาเหตุของการเลิกซื้อดังกล่าว

ข้อพึงระวังในการวัดความพอใจของลูกค้า คือ

1. ระดับความพอใจของลูกค้าแต่ละคนจะไม่เท่ากัน นอกจากนี้แล้ว คำว่าพอใจมากสำหรับลูกค้าแต่ละรายก็มีเหตุผลที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือบางคนอาจจะเป็นคนเรื่องมาก ในขณะที่อีกคนหนึ่งไม่ใช่คนจู้จี้
2. ผู้จัดการหรือพนักงานขายอาจจะบิดเบือนรายงานการตรวจสอบความพอใจของลูกค้าก็ได้

จากแนวคิดความพึงพอใจดังกล่าว ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

วอลแมน (สุวัฒนา ใบเจริญ, 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman.1973.) นิยามไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ศิริพร สุประพาส (Shelly, อ้างอิงจากศิริพร สุประพาส 254.) ว่าได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสอแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็น

ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ทริณี เดชจินดา (2530 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แม็คโครมิก (สันทนา เจียมเจตคุณ. 2539 ; อ้างอิงจาก McCormic.1995.) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เดลเลอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ : 2540.26; อ้างอิงจาก Dessler.1988.) เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่นการมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

มอร์ส (ปฐมพงศ์ ปรานีประชากรสาร. 2543 ; อ้างอิงจาก Morse.1958.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อการกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ได้

แม็คโครมิก (สันทนา เจียมเจตคุณ. 2539 ; อ้างอิงจาก McCormic. 1965.) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จาร์ส มาศวรรณา (2538 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปไว้ว่า เป็นความรู้สึกรักชอบ ประทับใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้ามีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลที่จะอุทิศทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา เพื่อที่จะทำในสิ่งนั้น

ภักดี ดนัยพงศกร (2539 : 22) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบและของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้วก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อยากจะอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น ๆ

ศรทรา วุฒิพงศ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ โดยสรุปว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบ และบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพแวดล้อมความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจ ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยเมื่อพอใจสิ่งใดแล้วก็จะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยเข้าร่วมกับกิจกรรม อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา ที่จะกระทำในกิจกรรมนั้น

Anton Jon ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวเชื่อมระหว่างความสำเร็จระยะสั้นและการเจริญเติบโตของธุรกิจระยะยาว ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าสามารถสรุปได้ ดังนี้ (นพพร พลายนวรงค์. 2544 : 15-17; อ้างอิงจาก Anton Jon.1986.)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญในการเพิ่มส่วนครองตลาดและผลกำไร

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นนโยบายสำคัญของผู้บริหาร

3. ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวข้องกับทุกส่วนในองค์กร

4. ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้และสืบรู้ได้

5. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแนวทางในการจัดโครงสร้างองค์กรพื้นฐาน

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสภาวะทางจิตใจของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอหรือมากกว่าในด้านความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการซึ่งส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ และความภักดีในตราสินค้า สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามระดับความพึงพอใจ คือ กลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กลุ่มลูกค้าที่พึงพอใจ และกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จากการวิจัยของแอนด้าและเดอรอยเตอร์ในปี 1992 พบว่าพฤติกรรมในการตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสามกลุ่มจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยกลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจจะมีการต่อว่าและพูดถึงบริษัทในทางไม่ดี กลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะมีการซื้อซ้ำ และกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จะมีการบอกต่อถึงความดีเด่นของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

จากแนวคิดดังกล่าวอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกรับบริการหรือลูกค้าที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่อยู่ในธุรกิจบริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 17)

มาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 149-150; อ้างอิงจาก Maslow.1968.) ได้ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กัน โดยมาสโลว์ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่จบสิ้น

2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใด ได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สัจจนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physicological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำ และมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคงและสะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้น ๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteen Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่คนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจำทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและความสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

2. ทฤษฎีความต้องการของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 350)

ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต้องงานบริการ จะแตกต่างกันไป ตามลักษณะของแต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัยความสะดวกในการเดินทาง ฯลฯ ธุรกิจบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ แต่ถ้าเป็นธุรกิจบริการของสถานบริการน้ำมัน ผู้รับบริการต้องการการบริการที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ของพนักงาน เป็นต้น และแอนเดอร์เซน ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสะดวกที่ให้บริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ ฯลฯ

2. การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับการบริการทั้งหมดตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

3. อธิปไตยและความสนใจของผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา

4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้น้ำมันเบนซินตามค่าออกซ์เทนต่าง ๆ เป็นต้น

5. คุณภาพของการบริการ (Quality of Service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน คุณภาพของน้ำมันได้มาตรฐาน ไม่มีการเจือปนของสาร Solvents

6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

โคร์เวล (ทวิชัย กุศลสิทธิสาร, เอกรินทร์ รอดกุลเจริญ และพรเทพ ปลั่งพงษ์พันธ์. 2539 : 70; อ้างอิงจาก Cowell. 1994.) ได้กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการในส่วนที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป ดังนี้

1. Intangibility บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
2. Inseparability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ได้
3. Heterogeneity บริการจะไม่สม่ำเสมอขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ใครเป็นผู้ให้บริการ
4. Perishability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บไว้สำรองได้

นอกจากนี้ Cowell ได้กำหนดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับ Service ไว้ 6 ส่วน คือ Product, price, Place, promotion, people และ process

มิลเลท (นวลฉวี .รตางศ. 2543 : 54; อ้างอิงจาก Millet. 1954.) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันตามแนวทางบริหารของรัฐ ไม่มีการแบ่งชั้นกีดกันในการบริการ

2. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timely Service) ถ้าไม่ทันต่อเวลาแล้วจะไม่เกิดประสิทธิภาพความพึงพอใจก็จะมีไม่เกิดขึ้น

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีจำนวนและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถให้มากขึ้นในขณะที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ภักดี ดนัยพงศกร (2543 : 24) กล่าวไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล บุคคลแต่ละคนจึงอาจมีความพึงพอใจในการบริการลักษณะเดียวกันแตกต่างกันได้

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2543 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไว้ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริหารในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับบริการแล้ว

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2543 : 16) ได้กล่าวถึง ปัจจัยคุณภาพบริการไว้ว่า

1. Characteristics of Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกลักษณะ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการหรือตัวบริการนั้น ๆ

2. Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด เป็นต้น

ดนัย เทียนพุฒ (2543 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า นั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อศรัทธา และสร้างภาพพจน์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ดี
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน เป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

จากแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการถือเป็นการนำเสนอการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ไปยังลูกค้า โดยการบริการเหล่านั้นควรเป็นการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้ามากที่สุด จนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ/เกิดความพึงพอใจในบริการและกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไปอีก

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต

ทฤษฎีแห่งการกระตุ้นและตอบสนอง มีแนวความคิดว่า “การกระทำที่เกิดขึ้น มีผลสืบเนื่องมาจากการตอบรับต่อการกระตุ้น” หมายความว่า การกระทำทุกสิ่งทุกอย่างที่จะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องได้รับแรงกระตุ้นก่อนเสมอ และถ้าหากว่าได้รับแรงกระตุ้นที่ดีแล้ว ผลลัพธ์ที่ออกมาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับที่ลูกค้าที่ได้รับการเสนอขายที่ดีจากพนักงานขายที่เชี่ยวชาญย่อมตอบสนองที่ดีลูกค้าตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อขณะนั้น แต่พนักงานขายก็จะได้รับการตอบสนองที่ดีเป็นแนวทางไปสู่การตัดสินใจในอนาคต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ทฤษฎีแห่งการกระตุ้นและตอบสนอง

1. ทำให้รู้ถึงธรรมชาติของมนุษย์ว่าจะต้องได้รับการกระตุ้นทุกครั้ง ก่อนที่จะตัดสินใจกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ
2. ใช้สาเหตุซื้อเป็นตัวกระตุ้นให้ลูกค้ามองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย กำไร ประหยัด และความทนทาน
3. พนักงานขายที่จะต้องเรียนรู้ถึงจิตใจของลูกค้าแต่ละราย แล้วค้นให้พบว่ามีผลประโยชน์ที่ลูกค้าต้องการคืออะไร นำไปเป็นสิ่งเร้า หรือสาเหตุซื้อ กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิต (Theory of Sell Insurance)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่เป็นรูปแบบของการรับรู้ จากประมวลความคิดของการจูงใจยึดกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคนด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจ ด้วยทฤษฎีนี้อธิบายว่าคนจะตัดสินใจว่าจะทำอะไรด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมาและความเป็นไปได้กับตัวของเรา รายละเอียดของทฤษฎีความคาดหวัง มีดังนี้ คือ

1. การกำหนดความพยายาม (The Determinant of Effort) มีฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวถึงการจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดโดยผลที่ได้จากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ ตามเหตุผลของการกระทำนั้นๆ จำนวนของความพยายามจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ

1.1 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม (Effort) และการกระทำ (Performance) เป็นความคาดหวัง (Expectancy)

1.2 การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Performance) และผลลัพธ์ที่ได้ (Outcomes) เป็นเครื่องมือ

1.3 คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ (Valence)

2. ความคาดหวัง (Expectancy = EXP) หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำที่บรรลุผล เช่นถ้าฉันพยายามทำงานหนักอย่างจริงจัง ฉันก็สามารถทำงานนี้ได้ ความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของความพยายามและการกระทำ

3. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality = I) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น ถ้าฉันทำดี ฉันจะได้รับรางวัล หรือถ้าฉันทำดี ฉันจะได้อะไรตอบแทน

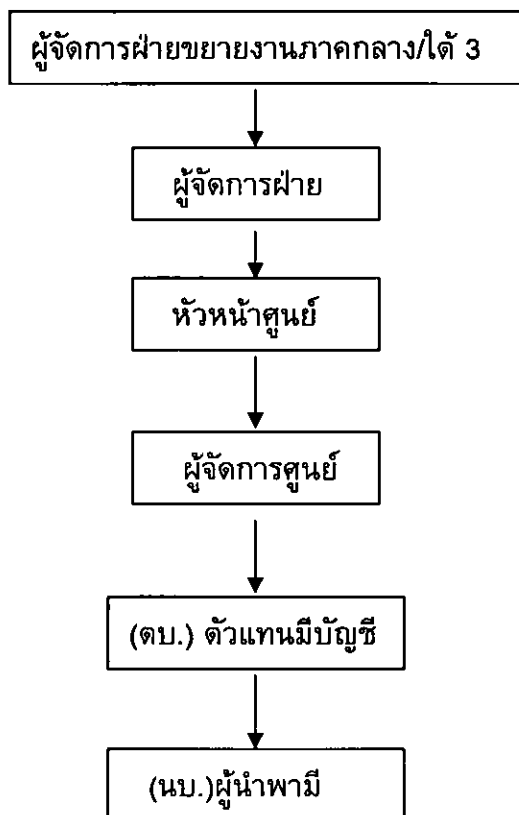
4. คุณค่า (Valence = V) หมายถึง ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน

5. ความพยายาม (Effort of force = E) เป็นผลรวม EXP, I และ V คนคาดหวังว่าจะได้รับผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูง ถ้าเขาทำงานดี และคนคาดหวังว่าจะทำงานได้ดีถ้าเขาพยายามเต็มที่

ประวัติและความเป็นมาของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

(พระราชบัญญัติฉบับพิเศษ. 2547 : 5 – 9) เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2492 นายชิน อัสสกุล และเพื่อนๆ ได้ก่อตั้ง “บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย” ขึ้น สำนักงานแห่งแรก ตั้งอยู่ที่ 453-455 ถนนเจริญกรุง ระยะเริ่มแรกให้บริการด้านธุรกิจประกันวินาศภัย ประกันอัคคีภัย ภัยทางทะเลและรถยนต์ เป็นสำคัญ ในปี 2494 บริษัทฯ ได้ขยายกิจการเพื่อให้บริการประกันชีวิตแบบสามัญและขยายกิจการสู่ภูมิภาคเป็นครั้งแรก โดยเปิดสาขาที่หาดใหญ่ เชียงใหม่ ชลบุรี และนครราชสีมา ต่อมาในปี 2597 ได้เพิ่มบริการด้านประกันชีวิตแบบอุตสาหกรรม หรือแบบออมทรัพย์สงเคราะห์ในปัจจุบัน ซึ่งได้รับความนิยมสูงสุดในขณะนั้น ในปี 2505 บริษัทฯ ได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนเจริญกรุงมาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 1666 ถนนกรุงเกษม ในระยะนี้ได้เปิดสาขาในต่างจังหวัดเพิ่มขึ้นอีก 23 สาขา เพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวของบริษัท และในวันที่ 3 มกราคม 2527 ได้ย้ายสำนักงานใหญ่จาก ถ.กรุงเกษม มาอยู่เลขที่ 163 ถ.สุรวงศ์ เขตบางรัก ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานทันสมัยสูง 20 ชั้น โดยให้บริการด้านประกันชีวิตและประกันภัยครบทุกประเภท

ต่อมาในปี 2543 บริษัทได้แยกธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัยออกจากกัน ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต ประกันภัย พ.ศ. 2535 และเพื่อให้สอดคล้องกับการประกอบธุรกิจด้านประกันชีวิต จึงได้เปลี่ยนชื่อบริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด เป็น บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2543 โดยมีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 170/74-84 อาคารโอเชียนทาวเวอร์ 1 ถ.รัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพฯ เพื่อให้บริการที่สะดวกและทั่วถึงแก่ประชาชนในทุกจังหวัด ปัจจุบันบริษัทได้ขยายสาขาให้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 279 สาขาทั่วประเทศ (www.oli.co.th) (โดยภาคเหนือมี 57 สาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 67 สาขา ภาคกลาง 87 สาขา ภาคใต้ 46 สาขา ภาคตะวันออก 22 สาขา) ซึ่งจังหวัดเพชรบุรีถือว่าอยู่ในเขตภาคกลาง มี 6 สาขา ได้แก่ สาขาเพชรบุรี 1 สาขาเพชรบุรี 2 (อยู่ในเขตอำเภอเมือง) สาขาบ้านแหลม สาขาเขาย้อย สาขาชะอำ และสาขาท่ายาง นับเป็นอีกหนึ่งในความภาคภูมิใจในด้านการบริการของไทยสมุทรประกันชีวิต ที่ทุ่มเทเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารงานตามลำดับสายงาน บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (สาขาเพชรบุรี)

การดำเนินในปัจจุบัน บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด มีกรรมธรรม์ประกันชีวิตกว่า 20 แบบ ทั้งประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม ประเภทกลุ่ม และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชน ในการที่สร้างความมั่นคงให้กับชีวิตและครอบครัว อาทิเช่น

1. แบบสะสมทรัพย์ 280 ผู้เอาประกันจะได้รับผลประโยชน์ตลอดอายุสัญญา รวม 280% ของทุนประกัน โดยได้รับเงินคืนทุกรอบ 2 ปี ตั้งแต่สิ้นปีที่ 3 รวม 9 ครั้ง (90%) และ ความคุ้มครองเพิ่มขึ้นตลอดอายุสัญญาสูงสุดถึง 190% ของทุนประกัน ระยะเวลาในการสะสม 21 ปี

2. แบบเกษียณบำนาญ 2 ผู้เอาประกันชำระเบี้ยถึงอายุ 60 ปี รับความคุ้มครองถึงอายุ 70 ปี เพิ่มความคุ้มครองสูงสุด 250% โดยได้รับเงินคืนตลอดสัญญา 470% ของทุนประกัน เมื่อครบอายุ 60 ปี รับเงินคืน 100% ของทุนประกัน ตั้งแต่อายุครบ 61 – 69 ปี รับเงินคืนรวม 9 ครั้ง (270%) และเมื่อครบกำหนดสัญญาได้รับเงินคืน 100% ของทุนประกันเริ่มต้น

3. แบบไทยสมุทรบำนาญ 2 ผู้เอาประกันชำระเบี้ย 20 ปี ค้ำครองถึงอายุ 80 ปี เพิ่มความคุ้มครอง 50% ทุก 5 ปี สูงสุดถึง 300% โดยได้รับเงินคืนตลอดสัญญา รวม 500% ของทุนประกัน รับเงินคืนทุกปี รับเงินคืนทุกปี ๑ ละ 20% ตั้งแต่อายุ 60 – 79 ปี รวม 20 ครั้ง 400% และรับเงินคืน 100% เมื่อครบกำหนดสัญญา

4. แบบไทยสมุทรสะสมทรัพย์ครบกำหนดอายุ 60 ปี (60/20) ให้ความคุ้มครอง 100% ของทุนประกันตลอดสัญญา จนถึงอายุ 60 ปี ชำระเบี้ยประกันเพียง 20 ปี เบี้ยประกันต่ำ หากเริ่มสะสมเมื่ออายุน้อย ๆ ก็จะมีเงินก้อนสำหรับตนเองและครอบครัวไว้ใช้จ่ายอย่างเพียงพอในอนาคต

บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เป็นสถาบันประกันชีวิตที่มีผลงาน และความเจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากได้พัฒนาระบบบริหารงาน ด้านบุคลากร และนอกจากนี้ยังได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการประชาชนอยู่เสมอ จึงได้รับการสนับสนุน และมอบความไว้วางใจจากประชาชนทำประกันชีวิตกับ บริษัทฯ จำนวนกว่า 1,840,000 คน ทั่วประเทศ ซึ่งบริษัทถือว่า การให้บริการ คืองานของเรา และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ คำนึงถึงการให้บริการผู้เอาประกันอยู่เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ด้วยความมุ่งมั่นในความซื่อสัตย์ และภายใต้หลักการที่ว่า “เราเข้าใจคุณค่าของชีวิต”

นอกจากนี้แล้ว บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ยังมีความภาคภูมิใจในความเป็นบริษัทประกันชีวิต “ของคนไทย” และมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้แก่สังคมไทย และสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับประชาชนในทุกระดับ โดยมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจ แบบพึ่งพาตนเอง ด้วยความตั้งใจจริงในการทำงาน พินิจอุปสรรคนานัปการ จึงทำให้บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคง ในความเป็นบริษัทของคนไทยจนถึงทุกวันนี้ นอกจากการประกอบธุรกิจแล้ว บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ยังตระหนักถึง “คุณค่าของชีวิต” ด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการเกื้อกูลสังคมด้านต่าง ๆ และให้การสนับสนุนกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการคืนกำไรสู่สังคมไทย เช่น

1. รายการสารคดีต่อต้านยาเสพติด “ทางเลี้ยว ทางเลือก”
2. การมอบเสื้อสะท้อนแสงให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีต่าง ๆ
3. สนับสนุนด้านการเงินให้กับสมาคมสร้างสรรค์ไทย (ดาวพิเศษ)
4. รายการสารคดีเด็กและเยาวชน “แบ่งปันรอยยิ้ม”

เพื่อให้บริษัทก้าวสู่อนาคตอย่างมั่นคงและเพื่อให้สามารถเป็นบริษัทที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสมบูรณ์แบบ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จึงได้จัดระบบการดำเนินงานให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของระบบ

คอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย สะดวก แม่นยำ เพื่อบันทึกสถิติข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ประกอบการไว้ ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสาขาต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไทยสมุทรประกันชีวิตส่งเสริมให้พนักงานประจำ และพนักงานฝ่ายขายได้เข้ารับการอบรม และทัศนศึกษาเพิ่มเติมในต่างประเทศ อาทิ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย ฟิlippินส์ สิงคโปร์ และฮ่องกง เพื่อนำความรู้ต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญไทยสมุทรมุ่งจะมีการพัฒนารูปแบบ กรมธรรม์ ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต และพร้อมสำหรับการพัฒนาด้านระบบการจัดการของสาขาที่มีครอบคลุมทั่วประเทศให้มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการและมีประสิทธิภาพในระดับสากล

จังหวัดเพชรบุรี เป็นจังหวัดในภาคกลางที่ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลอ่าวไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ เป็นระยะทาง 123 กิโลเมตร เพชรบุรีมีพื้นที่ 6,255.138 ตารางกิโลเมตร สภาพภูมิประเทศทางด้านทิศตะวันตก เป็นป่าเขาสลับซับซ้อน มีเทือกเขาตะนาวศรีเป็นเส้นกั้นอาณาเขตระหว่างไทยกับสหภาพพม่า เฉพาะในเขตจังหวัดเพชรบุรีมีความยาวประมาณ 120 กิโลเมตร ส่วนทางด้านทิศตะวันออก เป็นที่ราบไปจนจรดชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ซึ่งมีความยาวจากเหนือจรดใต้ประมาณ 80 กิโลเมตร พื้นที่ของจังหวัดเพชรบุรีมีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน 3 สาย ได้แก่ แม่น้ำเพชรบุรี มีความยาวตลอดสาย 227 กิโลเมตร แม่น้ำแม่กลองมีความยาว 49 กิโลเมตร และแม่น้ำบางตะบูนมีความยาว 18 กิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองเพชรบุรี อำเภอบ้านแหลม อำเภอบ้านลาด อำเภอเขาย้อย อำเภอชะอำ อำเภอแก่งกระจาน อำเภอหนองหญ้าปล้อง อำเภอท่ายาง ประชากรของจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมี 450,625 คน

และสำหรับอำเภอเมืองเพชรบุรีซึ่งตั้งอยู่ตอนกลางของจังหวัดเพชรบุรี มีแม่น้ำเพชรบุรีไหลผ่าน มีเส้นทางคมนาคมสายหลัก คือ ถนนเพชรเกษม (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4) สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ มีอากาศแบบมรสุม ไม้ร้อนจัด และไม่หนาวจัด พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม และที่ราบชายทะเล เหมาะแก่การทำนา ทำสวนผลไม้ พืชผักสวนครัว เลี้ยงสัตว์ และเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ แบ่งปกครองตาม พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2547 รวม 24 ตำบล 184 หมู่บ้าน และ 16 ชุมชน โดยมีประชากรในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี มีจำนวน 117,897 คน (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2548) และสภาพทางเศรษฐกิจโดยรวม แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

1. การเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา เลี้ยงสัตว์ ทำสวนผลไม้ ประมง ค้าขาย บริหาร/รับจ้าง และอื่น ๆ พืชเศรษฐกิจ ได้แก่ ข้าว ผลไม้ สัตว์เศรษฐกิจ ได้แก่ ไก่/เนื้อสุกร ไข่ เป็ด กุ้ง ปลา

2. อุตสาหกรรม ได้แก่ โรงสีข้าว โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า/เครื่องหนัง โรงหนัง โรงงานทำขนมหวาน และ โรงงานแปรรูปอาหาร

และจากประชากรในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 117,897 คน ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของตนเองและครอบครัวจึงได้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี จำนวน 20,042 คน (คิดเป็น 17%) (ข้อมูลจากทะเบียนลูกค้าของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี ณ วันที่ 20 เมษายน 2549)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พินดา สุขจิระ ปรียารัตน์ นาคสุขจิระ และสุทิน ศุภโรจน์ (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทศนคติของลูกจ้างในสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่รู้จักการทำประกันชีวิตยังไม่มากนัก และคิดว่าการทำประกันชีวิตก็ถือเป็น การสร้างความมั่นคง และหลักประกันชีวิตให้กับครอบครัว อีกทั้งยังเป็นการออมทรัพย์อย่างหนึ่งนอกเหนือจากการฝากธนาคาร และยังพบว่า รายได้ อายุ ระดับการศึกษา และสภาพสมรสของลูกจ้างในสถานประกอบการ มีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงธุรกิจประกันชีวิตของลูกจ้าง ลูกจ้างในสถานประกอบการมีข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงธุรกิจประกันชีวิตในด้านต่างๆ ได้แก่ บริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต ประเภทของการประกันชีวิต การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น แต่โดยส่วนใหญ่จะเน้นที่ตัวแทนประกันชีวิตมากที่สุด รองลงมา ก็จะเป็นด้านโฆษณาทางสื่อมวลชน แนวทางแก้ไขคือ บริษัทประกันชีวิตควรนำเอาหลักการตลาดมาใช้ในธุรกิจประกันชีวิต ตัวแทนหรือช่องทางในการจัดจำหน่ายควรพิจารณาคัดเลือกอย่างมีหลักเกณฑ์ในการควบคุม และประเมินผลการทำงานเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดการเข้าออก ควรมีการส่งเสริมและโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้คนได้รู้จักกับบริษัทประกัน สินค้า โดยผ่านสื่อหรือตัวแทนก็ได้ สมาคมประกันชีวิตควรจะมีการเผยแพร่ข้อมูลและให้การศึกษาในเรื่องหลักการประกันชีวิต เรียกร้องให้บริษัทประกันร่วมมือกันสร้างภาพพจน์ของธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น

สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคเคยใช้บริการมากที่สุดคือไทยประกันชีวิต จำกัด รองลงมาคือ บริษัทอินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด ในปัจจุบันนิยมใช้บริการประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ส่วนบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการ ประกันชีวิตในอนาคตคือ บริษัทอเมริกันแนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด รองลงมาคือบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด ความคิดเห็นในการเลือกบริษัทที่ผู้บริโภคจะทำประกันชีวิต จะพิจารณาจาก ชื่อเสียงของบริษัท รองลงมาคือ ฐานะการเงินของกิจการมั่นคง และความสะดวกต่อการติดต่อ ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต

โดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แต่ในรายละเอียดด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้าน ความมีน้ำใจ และสุขภาพ จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมชดเชยและล่าช้า และปัญหาในระดับมากคือ ค่าเบี้ยประกันชีวิตสูง และไม่มีบริการหลังการขายมากกว่าปัญหาอื่น ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิตในด้านตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องตัวแทนไม่มีการอธิบายหลักการสำคัญให้แก่ลูกค้าเข้าใจ และปัญหาในระดับมากคือ ตัวแทนขาดการติดตามการให้บริการแก่ผู้ทำประกันชีวิตมากกว่าปัญหาอื่น

ศรีสุกิจ อำนางวรประเสริฐ (2531) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต จากตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากพอใจในคำชี้แจงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ เหตุจูงใจที่สำคัญในการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต คือ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว สาเหตุที่ยกเลิกทำประกันชีวิตคือ ชำระเบี้ยประกันต่อไปไม่ไหว และคนที่เคยทำไปแล้วส่วนใหญ่ไม่คิดที่จะซื้อกรมธรรม์เพิ่มอีก เพราะยังไม่เห็นความจำเป็น และสาเหตุที่ผู้บริโภคทั่วไปไม่คิดที่จะทำประกันชีวิต เนื่องจากยังไม่เห็นความจำเป็นสำหรับตนเอง และครอบครัว แต่ถ้าหากคิดจะทำประกันชีวิตก็จะเลือกซื้อโดยตรงกับบริษัทมากกว่าซื้อกับตัวแทน เพราะไม่ไว้วางใจในตัวแทน ผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มเห็นว่าควรปรับปรุงการประกันชีวิต ทุก ๆ ด้าน (โดยให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญในแต่ละด้าน คือให้ตัวแทนทำงานเต็มเวลา มีความจริงใจ อธิบายรายละเอียดไม่ปกปิดข้อเท็จจริง ตลอดจนบริการสม่ำเสมอ บริษัทควรลดอัตราเบี้ยประกันชีวิตให้ถูกกว่าเดิม และควรมีแบบของการประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเลือกให้เหมาะสมกับตนเอง

ทัศนีย์ ศรีภักยา (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ยังไม่ได้ทำประกันชีวิต ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิต เห็นว่าตัวแทนขายประกันชีวิตหวังเพียงค่าคอมมิสชั่น และทำเป็นงานอดิเรก ขายแล้วจึงไม่มีเวลามาให้บริการหลังการขาย และสาเหตุที่ผู้บริโภคยังไม่ตัดสินใจทำประกันชีวิต มีสาเหตุเนื่องมาจากไม่มีเงินเหลือพอที่จะจ่ายเบี้ยประกันชีวิต และยังพบว่าผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตแล้ว ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและเป็นหลักประกันให้ครอบครัว

สิรินทร์พร ไชยานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเอา

ประกันของบริษัท พบว่า รู้สึกดีมากในด้านความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน และรู้สึกดีในด้านการให้บริการหลังการขาย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต และสำหรับด้านความพึงพอใจที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท AIA พบว่า ลูกคามีความพึงพอใจในด้านตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตอย่างมาก และมีความพึงพอใจในด้านการบริการของบริษัทในระดับพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตกับบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัท AIA และพึงพอใจตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต AIA แต่มีความคิดเห็นต่างกันบ้างเนื่องจากวงจรชีวิตของครอบครัวแต่ละครอบครัวต่างกัน ทำให้มีทัศนคติ และค่านิยมที่ต่างกัน และในการทำประกันชีวิตก็พบว่าเหตุจูงใจที่สำคัญที่ลูกค้าทำประกันชีวิตให้ความสำคัญกับชีวิตของตนเองเพราะทำให้ชีวิตมีความมั่นคง ปลอดภัยสำหรับตนเองและครอบครัว

วิทธิพล ประพัทธ์มงคล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 และ 40 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สถานภาพโสด และผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบริษัท ด้านคุณลักษณะของตัวแทน และด้านรายละเอียดของกรมธรรม์อยู่ในระดับมาก สำหรับตัวแปร อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อจำนวนเบี้ยประกันที่ชำระแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัมภิณี ตรีสุภิญโญ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสicurันส์ จำกัด (เอไอเอ.) ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเป็นตัวแทนทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแทนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะองค์กรตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

ประชากร

ประชากร ที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ เป็นลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 20,042 คน (ข้อมูลจากทะเบียนลูกค้าของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี ณ วันที่ 20 เมษายน 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จำนวน 392 คน ได้มาโดยใช้ตารางสถิติขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (อ้างอิงจาก ล้วนและอัศนา สายยศ. 2536) ผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และระยะเวลาซึ่งถือกรรมธรรม์ แบบสอบถามเป็นลักษณะ Check List

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจตรงกับเรื่องที่ถามในระดับพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจตรงกับเรื่องที่ถามในระดับพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจตรงกับเรื่องที่ถามในระดับพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจตรงกับเรื่องที่ถามในระดับพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจตรงกับเรื่องที่ถามในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

1. ศึกษาขอบข่ายการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ใน 4 ด้าน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมเนื้อหาสาระจากเอกสาร และงานวิจัย นำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความพึงพอใจ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ในความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ แล้ววิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนี IOC ที่มีค่าตั้งแต่ .50
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปทดลองใช้
7. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ของอำเภอเมือง จำนวน 50 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่า α ของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .8622

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบัค (Cronbach) ได้ค่า α ของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .8622

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตและขอความร่วมมือประธานคณะกรรมการดำเนินงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3. รวบรวมแบบสอบถามให้ครบ นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นนำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปคำนวณหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) (SPSS for Windows Version 10.0) ตามขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน และรายข้อ โดยพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบของกรรมกรรมที่นิยมมากที่สุด และแบบของการชำระเบี้ยประกัน ซึ่งมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One – way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละข้อ

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ $S.D.$ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร(บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548 : 14) วิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา(α - Coefficient) ของครอนบัค ดังนี้

$$r_{tt} \text{ หรือ } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด (แบบสอบถาม)
 K แทน จำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด(แบบสอบถาม)
 S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของเครื่องมือวัด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่า t – test (t - test for Independent) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548 : 22)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right)}} \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

- เมื่อ $\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 แทน จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว(One – Way Anova) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548 : 26)

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

- เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F
 MS_A แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

และในกรณีที่ค่า F มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 248)

$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_{within})\left(\frac{2}{n}\right)}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	F^*	แทน	F ที่เปิดจากตาราง (critical value)
	MS_{within}	แทน	Mean square within group ที่คำนวณไว้แล้ว ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทร ประกันชีวิตจำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
ss	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
P	แทน	ความน่าจะเป็น
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้และแบบของกรรมสิทธิ์ที่นิยมที่สุด

ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปของการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ แบบของกรรมกรรมที่นิยมที่สุด และวิธีชำระเบี้ยประกัน แสดงรายละเอียดดังตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ แบบของกรรมกรรมที่นิยมที่สุด และวิธีชำระเบี้ยประกัน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	245	61.3
1.2 หญิง	155	38.8
รวม	400	100.0
2. อายุ		
2.1 ไม่เกิน 30 ปี	101	25.3
2.3 31 – 50 ปี	252	63.0
2.4 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	47	11.8
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	170	42.5
3.2 ปริญญาตรี	177	44.3
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.3
รวม	400	100.0
4. สถานภาพการสมรส		
4.1 โสด	126	31.5
4.2 สมรส	240	60.0
4.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	34	8.5
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
5.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	102	25.5
5.2 รับจ้างอิสระ	136	34.0
5.3 พนักงานบริษัท	58	14.5
5.4 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	104	26.0
รวม	400	100.0
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 ไม่เกิน 20,000 บาท	193	48.3
6.2 20,001 – 40,000 บาท	163	40.8
6.3 40,001 บาทขึ้นไป	44	11.0
รวม	400	100.0
7. แบบของกรรมธรรม์ ที่ท่านนิยมมากที่สุด		
7.1 แบบไทยสมุทรเพิ่มพูนทรัพย์ 1 (15/15)	139	34.8
7.2 แบบไทยสมุทรธนสิน 2 (16/10)	125	31.3
*7.3 แบบไทยสมุทรสินทวี (15/8)	0	0.00
7.4 ออมทรัพย์เพื่อการศึกษา (21/18)	51	12.8
7.5 การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล	85	21.3
รวม	400	100.0
8. ท่านชำระเบี้ยประกันวิธีใด		
8.1 รายเดือน	173	43.2
*8.2 3 เดือน	0	0.00
*8.3 6 เดือน	0	0.00
8.4 รายปี	227	56.8
รวม	400	100.0

* ไม่มีข้อมูลวิเคราะห์

ตาราง 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ ระดับรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท แบบของกรรมธรรม์ที่นิยมที่สุด คือ แบบไทยสมุทรเพิ่มพูนทรัพย์ 1 และมีวิธีการบริการชำระเบี้ยประกันเป็นวิธีรายปี

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต

2.1 การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านมาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ			
การทำประกันชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิต	4.03	.65	มาก
2. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	4.31	.40	มาก
3. ด้านการบริการ	4.18	.42	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.01	.41	มาก
รวม	4.13	.31	มาก

ตาราง 2 แสดงว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ชีวิตโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต			
1. รูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านทำประกันอยู่	4.17	.85	มาก
2. กรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านถือครองอยู่มีความละเอียดชัดเจน	4.19	.79	มาก
3. เงื่อนไขต่าง ๆ ของบริษัทที่มีต่อการทำประกันชีวิตของท่าน	4.05	.95	มาก
4. ความเหมาะสมของอัตราค่าเบี้ยประกัน	4.10	.94	มาก
5. ผลประโยชน์ที่ได้รับชดเชยจากกรมธรรม์ประกันชีวิตเนื่องจากเจ็บป่วย/ การเสียชีวิต/ ทูพพลภาพ	4.04	.82	มาก
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาการส่งเบี้ยประกันชีวิต	3.87	.79	มาก
7. ความเหมาะสมของระยะเวลาการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันชีวิต	3.89	.88	มาก
8. ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตรายเดือน			มาก
9. ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตราย 3 เดือน	3.98	.94	มาก
10. ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตราย 6 เดือน	3.95	.90	มาก
11. ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตรายปี	3.94	1.01	มาก
12. การให้ลูกค้ากู้ยืมเงินประกันชีวิต	4.04	.92	มาก
	4.18	1.08	
รวม	4.03	.65	มาก

ตาราง 3 แสดงว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านตัวแทนประกันชีวิต			
13. ตัวแทนมีความรอบรู้ในการแนะนำรูปแบบการทำประกันชีวิตอย่างลึกซึ้ง	4.25	.86	มาก
14. ความสามารถในการอธิบายสาระสำคัญของการทำประกันชีวิต	4.18	.88	มาก
15. บุคลิกภาพในฐานะเป็นตัวแทนประกันชีวิต	4.44	.87	มาก
16. ความมีอัธยาศัยและความมีมนุษยสัมพันธ์ของตัวแทน	4.35	.84	
17. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน	4.37	.84	มาก
18. ความสุภาพอ่อนโยนของตัวแทน	4.57	.66	มากที่สุด
19. การตอบข้อสงสัยของลูกค้าตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมของตัวแทน	4.30	.58	มาก
20. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับตัวแทนประกันชีวิต	4.27	.67	มาก
21. ความสม่ำเสมอของตัวแทนในการเสียสละเวลาไปเยี่ยมลูกค้าในโอกาสต่าง ๆ	4.19	.68	มาก
22. การให้ช่วงเวลาผ่อนปรนในการเก็บเบี้ยประกันของตัวแทนประกันชีวิต	4.19	.74	มาก
23. การสร้างความสัมพันธ์โดยตัวแทนมีของขวัญพิเศษมอบในโอกาสต่าง ๆ ที่สำคัญของลูกค้า	4.28	.75	มาก
รวม	4.31	.40	มาก

ตาราง 4 แสดงว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสุภาพอ่อนโยนของตัวแทนลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนข้ออื่นๆ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
24. ความรวดเร็วในการชดเชยผลประโยชน์ให้ ผู้เอาประกัน	4.22	.67	มาก
25. การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ	4.13	.70	มาก
26. การได้รับการช่วยเหลือแก้ไขทันทีที่ลูกค้ามีปัญหา	4.21	.74	มาก
27. การให้เงินชดเชยก่อนได้รับประโยชน์ตาม กรมธรรม์	4.20	.75	มาก
28. การดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเมื่อกรมธรรม์ครบ อายุตามเงื่อนไข	4.24	.71	มาก
29. ความเหมาะสมของการให้บริการหลังการขาย	4.25	.75	มาก
30. ขอบข่ายหรือของที่ระลึกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ จากบริษัทที่ท่านได้รับ	4.20	.96	มาก
31. การให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์อัตโนมัติ	4.08	.80	มาก
32. ความสม่ำเสมอในการบริการข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งข่าวสารกับการเปลี่ยนแปลงเบี้ยประกัน	4.15	.82	มาก
รวม	4.18	.42	มาก

ตาราง 5 แสดงว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
33. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิต เช่น การจัดทำรายการ สารคดีทางวิทยุ เปิดเว็บไซต์ ของบริษัท	4.00	.71	มาก
34. เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการ ประกันชีวิต	4.05	.70	มาก
35. ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์	4.03	.74	มาก
36. เอกสารแนะนำข้อมูลของการทำประกันชีวิต	4.03	.65	มาก
37. การจัดประชุมสัมมนา เรื่องการประกันชีวิตทุก สัปดาห์	3.98	.78	มาก
รวม	4.13	.42	มาก

ตาราง 6 แสดงว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ แบบของกรมธรรม์ที่นิยมที่สุด และแบบชำระเบี้ยประกัน

สมมติฐานข้อที่ 1. ลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต	ชาย		หญิง		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต	4.04	.64	4.02	.66	.46	.65
2. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	4.30	.40	4.32	.40	-.36	.72
3. ด้านการบริการ	4.15	.43	4.24	.40	-2.04*	.04
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.02	.43	4.01	.40	.10	.92
รวม	4.13	.32	4.14	.30	-.53	.60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบพบว่า ลูกค้าที่เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริการ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเพศหญิงพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ลูกค้ายี่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ของลูกค้า	อายุไม่เกิน 30 ปี			อายุ 31 – 50 ปี			อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป		
			ระดับ			ระดับ			ระดับ
	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์									
ประกันชีวิต	4.04	.54	มาก	4.03	.67	มาก	4.02	.71	มาก
2. ด้านตัวแทน ประกัน	4.33	.36	มาก	4.30	.41	มาก	4.29	.42	มาก
3. ด้านการบริการ	4.14	.43	มาก	4.18	.42	มาก	4.26	.42	มาก
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	4.01	.45	มาก	4.02	.40	มาก	3.99	.42	มาก
รวม	4.13	.30	มาก	4.13	.31	มาก	4.14	.34	มาก

ตาราง 8 แสดงว่า ลูกค้าทุกกลุ่มอายุ มีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ
ประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์ ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.03	2	.01	.04	.97
	ภายในกลุ่ม	166.36	397	.42		
	รวม	166.39	399			
2. ด้านตัวแทน ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.06	2	.03	.18	.84
	ภายในกลุ่ม	62.68	397	.16		
	รวม	62.74	399			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.44	2	.22	1.24	.29
	ภายในกลุ่ม	70.36	397	.18		
	รวม	70.80	399			
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.05	2	.02	.15	.86
	ภายในกลุ่ม	69.40	397	.18		
	รวม	69.45	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.00	2	.00	.01	.99
	ภายในกลุ่ม	38.43	397	9.68		
	รวม	38.43	399			

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความ
พึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัด
เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	ระดับ			ระดับ			ระดับ		
	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์									
ประกันชีวิต	4.06	.57	มาก	4.00	.71	มาก	4.10	.66	มาก
2. ด้านตัวแทน									
ประกัน	4.33	.38	มาก	4.31	.42	มาก	4.25	.38	มาก
3. ด้านการบริการ	4.16	.43	มาก	4.21	.41	มาก	4.15	.41	มาก
4. ด้านการ									
ประชาสัมพันธ์	4.00	.44	มาก	4.03	.40	มาก	4.00	.42	มาก
รวม	4.14	.30	มาก	4.13	.33	มาก	4.13	.29	มาก

ตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้าทุกระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำประกันชีวิต
ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ ลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์ ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.58	2	.29	.69	.50
	ภายในกลุ่ม	165.81	397	.42		
	รวม	166.39	399			
2. ด้านตัวแทน ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.22	2	.11	.69	.50
	ภายในกลุ่ม	62.52	397			
	รวม	62.74	399			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.23	2	.11	.67	.51
	ภายในกลุ่ม	70.57	397	.18		
	รวม	70.80	399			
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.06	2	.03	.18	.83
	ภายในกลุ่ม	69.39	397	.18		
	รวม	69.45	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.00	2	.00	.03	.97
	ภายในกลุ่ม	38.43	397	9.68		
	รวม	38.43	399			

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 4 ลูกค้าที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจ ของลูกค้า	โสด			สมรส			หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์									
ประกันชีวิต	4.07	.52	มาก	4.02	.73	มาก	4.01	.39	มาก
2. ด้านตัวแทน									
ประกัน	4.31	.36	มาก	4.30	.43	มาก	4.30	.31	มาก
3. ด้านการบริการ	4.14	.42	มาก	4.22	.42	มาก	4.07	.43	มาก
4. ด้านการ									
ประชาสัมพันธ์	4.02	.44	มาก	4.03	.39	มาก	3.89	.48	มาก
รวม	4.13	.30	มาก	4.14	.32	มาก	4.07	.26	มาก

ตาราง 12 แสดงว่า ลูกค้าทุกสถานภาพการสมรส มีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ
ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจของ ลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์ ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.20	2	.10	.24	.79
	ภายในกลุ่ม	166.19	397			
	รวม	166.39	399			
2. ด้านตัวแทน ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.01	2	.00	.04	.96
	ภายในกลุ่ม	62.73	397			
	รวม	62.74	399			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1	2	.50	2.87	.06
	ภายในกลุ่ม	69.80	397	.18		
	รวม	70.80	399			
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.59	2	.29	1.71	.18
	ภายในกลุ่ม	68.86	397	.17		
	รวม	69.45	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.16	2	.08	.815	.44
	ภายในกลุ่ม	38.27	397	9.64		
	รวม	38.43	399			

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน
มีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอ
เมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 5 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของลูกค้า	ธุรกิจส่วนตัว			รับจ้างอิสระ			พนักงานบริษัท			รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณลักษณะของ												
กรมธรรม์ประกันชีวิต	4.06	.39	มาก	4.02	.69	มาก	4.03	.66	มาก	4.03	.78	มาก
2. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	4.35	.34	มาก	4.32	.40	มาก	4.34	.40	มาก	4.23	.44	มาก
3. ด้านการบริการ	4.13	.43	มาก	4.25	.42	มาก	4.22	.34	มาก	4.13	.44	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.95	.46	มาก	4.06	.40	มาก	4.04	.38	มาก	4.00	.41	มาก
รวม	4.12	.29	มาก	4.16	.31	มาก	4.16	.29	มาก	4.09	.33	มาก

ตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้าทุกสาขาอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำประกันชีวิต
ของบริษัทไทยสมุทรประกัน จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของ ลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์ ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.11	3	.05	.09	.97
	ภายในกลุ่ม	166.28	396	.42		
	รวม	166.39	399			
2. ด้านตัวแทน ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	.55	1.73	.16
	ภายในกลุ่ม	61.93	396	.16		
	รวม	62.74	397			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.27	3	.63	2.40	.07
	ภายในกลุ่ม	69.53	396	.18		
	รวม	70.80	399			
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.76	3	.38	1.46	.23
	ภายในกลุ่ม	68.69	396	.17		
	รวม	69.45	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.31	3	.15	1.08	.36
	ภายในกลุ่ม	38.12	396	9.63		
	รวม	38.43	399			

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับ
ความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 6 ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เกิน 20,000 บาท			20,001 – 40,000 บาท			40,001 - ขึ้นไป		
	ระดับ			ระดับ			ระดับ		
	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์									
ประกันชีวิต	4.02	.63	มาก	4.03	.72	มาก	4.10	.36	มาก
2. ด้านตัวแทน									
ประกัน	4.31	.39	มาก	4.31	.42	มาก	4.29	.34	มาก
3. ด้านการบริการ	4.18	.41	มาก	4.19	.42	มาก	4.13	.48	มาก
4. ด้านการ									
ประชาสัมพันธ์	4.23	.41	มาก	4.03	.41	มาก	3.90	.48	มาก
รวม	4.14	.31	มาก	4.14	.32	มาก	4.11	.27	มาก

ตาราง 16 แสดงว่า ลูกค้าทุกระดับรายได้มีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำประกันชีวิต
ของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของ ลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรมธรรม์ ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.26	2	.13	.31	.74
	ภายในกลุ่ม	166.13	397	.42		
	รวม	166.39	399			
2. ด้านตัวแทน ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.02	2	.01	.06	.94
	ภายในกลุ่ม	62.72	397	.16		
	รวม	62.74	399			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.11	2	.05	.32	.73
	ภายในกลุ่ม	70.69	397	.18		
	รวม	70.80	399			
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.69	2	.34	1.99	.14
	ภายในกลุ่ม	68.76	397	.17		
	รวม	69.45	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.04	2	.02	.20	.82
	ภายในกลุ่ม	38.39	397	9.67		
	รวม	38.43	399			

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมี
ระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอ
เมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 7 ลูกค้าที่มีแบบกรมธรรมที่นิยมมากที่สุดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามแบบของกรมธรรมที่นิยมมากที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้า	แบบ 15 /15			แบบ16 / 16			แบบ 21 / 18			แบบ PA		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณลักษณะของกรมธรรมประกันชีวิต	3.99	.70	มาก	4.08	.52	มาก	4.13	.36	มาก	4.03	.78	มาก
2. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	4.32	.43	มาก	4.29	.36	มาก	4.31	.32	มาก	4.23	.44	มาก
3. ด้านการบริการ	4.16	.43	มาก	4.14	.43	มาก	4.21	.45	มาก	4.13	.44	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.04	.43	มาก	3.97	.41	มาก	4.05	.44	มาก	4.00	.41	มาก
รวม	4.13	.34	มาก	4.12	.29	มาก	4.18	.26	มาก	4.09	.33	มาก

ตาราง 18 แสดงว่า ลูกค้าที่นิยมแบบของกรมธรรมมากที่สุด ทุก ๆ แบบมีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำประกันชีวิต
ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตาม
แบบของกรรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด

ความพึงพอใจของ ลูกค้า	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะ ของกรรมธรรม์ ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3	.61	.97	.41
	ภายในกลุ่ม	165.17	396	.42		
	รวม	166.39	399			
2. ด้านตัวแทน ประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	.07	3	.03	.15	.93
	ภายในกลุ่ม	62.67	396	.16		
	รวม	62.74	397			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.62	3	.31	1.18	.32
	ภายในกลุ่ม	70.18	396	.18		
	รวม	70.80	399			
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.38	3	.19	.73	.53
	ภายในกลุ่ม	69.07	396	.17		
	รวม	69.45	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.12	3	.06	.42	.74
	ภายในกลุ่ม	38.31	396	3.67		
	รวม	38.43	399			

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า ลูกค้าที่มีแบบของกรรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุดต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 8 ลูกค้าที่มีแบบของการชำระเบี้ยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามวิธีการชำระเบี้ยประกัน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต	แบบรายเดือน		แบบรายปี		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต	4.08	.58	4.00	.69	1.24	.22
2. ด้านตัวแทนประกันชีวิต	4.30	.36	4.31	.41	-.26	.79
3. ด้านการบริการ	4.13	.44	4.22	.41	-2.15*	.03
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.02	.45	4.01	.39	.38	.71
รวม	4.13	.31	4.14	.31	-0.40	.97

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 แสดงว่า ลูกค้าที่มีวิธีการชำระเบี้ยประกันต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีวิธีการชำระเบี้ยประกันต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีวิธีการชำระเบี้ยประกันแบบรายปีมีระดับความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีวิธีการชำระเบี้ยประกันเป็นแบบรายเดือน

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน คือ คุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกัน ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบของกรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด และวิธีการชำระเบี้ยประกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการคำนวณครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 20,042 คน (ข้อมูลจากทะเบียนลูกค้าของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี ณ วันที่ 20 เมษายน 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จำนวน 392 คน ได้มาโดยใช้ตารางสถิติขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษา ค่าเฉลี่ยของประชากรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (อ้างอิงจาก ถ้วน และอัคณา สายยศ. 2536) ผู้วิจัยขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าซึ่งทำประกันชีวิตกับบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบของกรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด และวิธีการชำระเบี้ยประกัน แบบสอบถามเป็นลักษณะ Check List

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอลหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือประสานคณะกรรมการดำเนินงาน บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สาขาเพชรบุรี
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบให้ถูกต้องครบสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด และนำไปประมวลและวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลข้อมูลนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) (SPSS for Windows Version 10.0) ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้นำมารวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย
3. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

วิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน และรายข้อ โดยพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ลูกคามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ลูกคามีระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ลูกคามีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ลูกคามีระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ลูกคามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ และแบบของการชำระเบี้ยประกัน โดยการทดสอบ t - test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบของกรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด ซึ่งมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One –way Analysis of Variance)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอ เมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

1.2 ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสุภาพอ่อนโยนของตัวแทนลูกคามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.3 ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

1.4 ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการลูกค้ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเพศหญิงพึงพอใจมากกว่าลูกค้าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และแบบของกรรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4. ลูกค้าที่มีวิธีการชำระเบี้ยประกันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีการชำระเบี้ยประกันแบบรายปีมีความพึงพอใจ มากกว่าลูกค้าที่มีการชำระเบี้ยประกันแบบรายเดือน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า

1.1 ด้านคุณลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการทำ ประกันชีวิตของบริษัท โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ เพราะบริษัทมีรูปแบบ คุณลักษณะของกรรมธรรม์ที่ละเอียดชัดเจน เจื่อนใชน่าสนใจ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม ตลอดจนผลประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวิทย์พล ประพัทธ์มงคล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกัน ชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบริษัท ด้าน คุณลักษณะของตัวแทน และด้านรายละเอียดของกรรมธรรม์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศิริสุกิจ อำนาจวรประเสริฐ (2531) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต พบว่า ผู้บริโภคที่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิต จากตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากพอใจในผลประโยชน์ที่จะได้รับ และเหตุ จูงใจที่สำคัญในการตัดสินใจในการทำประกันชีวิต คือ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับ

ตนเองและครอบครัว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริินทร์พร ไชยานนท์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ำรู้สึกดีมากในด้านความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

1.2 ด้านตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งมีหน้าที่ที่ชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตโดยตัวแทนจะต้องทำความเข้าใจกับผู้เอาประกันชีวิตให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย และประโยชน์ที่พึงได้ รวมทั้งมีจรรยาบรรณในอาชีพของตนอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริินทร์พร ไชยานนท์ (2548) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ำรู้สึกดีมาก ต่อการบริการหลังการขายและบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต และพบว่ามีความพึงพอใจในด้านตัวแทนของประกันชีวิตอย่างมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวิทย์พล ประพัทธ์มงคล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบริษัท ด้านคุณลักษณะของตัวแทน และด้านรายละเอียดของกรมธรรม์อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการบริการ พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการประกันชีวิตของบริษัท โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะบริษัทให้บริการรวดเร็วในการชดเชยผลประโยชน์ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ำที่มาติดต่อ ช่วยเหลือแก้ไขทันทีที่ลูกค้ำมีปัญหา ดูแลผลประโยชน์ของลูกค้ำ ให้บริการหลังการขาย และระลึกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ตลอดจนการบริการข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 350) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ คือ ความสะดวกที่ได้รับบริการ การประสานงานของการบริการ อธิยาศัยและความสนใจของผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการ และ ราคาค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ดนัย เทียนพุ่ม (2543 : 10) ที่กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้ำนั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้ำคาดหวังและตอบสนองลูกค้ำด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ำ รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้ำได้ภายในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการประกันชีวิตของบริษัท โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะบริษัทมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้ำทราบสม่ำเสมอ เช่น การจัดทำรายการ สารคดีทางวิทยุ เว็บไซต์ เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิต ตลอดจนการจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการ

ประกันชีวิตทุกสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุขจิระ ปรียารัตน์ นาคสุขจิระ และสุทิน ศุภโรจน์ (2531) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ทศนคติของลูกจ้างในสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการประกันชีวิต พบว่า ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงธุรกิจประกันชีวิตในด้านต่างๆ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ประเภทของการประกันชีวิต การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น โดยเฉพาะการส่งเสริมและโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้คนได้รู้จักบริษัทประกัน สินค้า โดยผ่านสื่อหรือตัวแทน นอกจากนี้ เป็นเพราะความมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2539) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการทำประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้บริโภคที่เลือกบริษัทประกันชีวิต จะพิจารณาจาก ชื่อเสียงของบริษัท

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า อภิปรายผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเพศหญิงพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ที่เป็นเช่นนี้ เพราะเพศหญิง เป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อน อ่อนไหว และไวต่อความรู้สึกมากกว่าเพศชาย เมื่อได้รับการบริการที่ดี จึงรู้สึกพึงพอใจในด้านการบริการ มากกว่าเพศชาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมภิณี ตรีสุภิญญา (2545) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทนบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสชัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ.) ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเป็นตัวแทนทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และแบบของกรมธรรม์ที่นิยมมากที่สุด ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์เพื่อ ต้องการเงินก่อนที่จะได้รับในกรณีที่มีการตายเกิดขึ้น เพื่อเป็นเงินรายได้ในยามแก่ชรา การสะสมเงินเพื่อการเล่าเรียนบุตร สะสมเงินเพื่อกรรยา/บุคคลอื่น ๆ ที่ได้รับอุปการะเลี้ยงดูและชำระหนี้ การไถ่ถอนจำนวน เป็นต้น โดยบริษัทประกันชีวิต จำกัดต่างก็คิดค้นแบบของกรมธรรม์ออกมาสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าว สมาคมประกันชีวิตไทย (วิริทธิ์พล ประพันธ์มงคล. 2548 : 11-12; อ้างอิงจากสมาคมประกันชีวิตไทย. 2535.) ซึ่งลูกค้า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้มีมาตรฐานสูงขึ้นอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็น ด้านคุณลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิต ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ผลการวิจัยจะพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่ละด้านก็ยังคงต้องมีการพัฒนาให้ทันต่อธุรกิจปัจจุบัน เพราะธุรกิจนี้มีการแข่งขันสูง

1.1. ด้านคุณลักษณะของกรรมธรรม์ประกันชีวิต

ระยะเวลาการส่งดอกเบี้ยประกันชีวิต ระยะเวลาการคุ้มครองของกรรมธรรม์ประกันชีวิตรายได้ การชำระเบี้ยประกันชีวิตราย 3 เดือน และการชำระเบี้ยประกันชีวิตราย 6 เดือน ควรมีความเหมาะสม คล่องตัว และมีผลกระทบต่อลูกค้าน้อยที่สุด

1.2 ด้านตัวแทนประกันชีวิต

ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานขายให้มีความรู้ มีข้อสัย และมีความเสียสละ เพื่อให้พนักงานสามารถอธิบายสาระสำคัญของการทำประกันชีวิต เสียสละเวลาของตนเองเพื่อเยี่ยมเยียนลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถผ่อนปรนในการเก็บเบี้ยประกันให้เหมาะสมกับลูกค้าได้

1.3 ด้านการบริการ

ควรพัฒนาการบริการส่งข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์อัตโนมัติให้มีความคล่องตัวกว่านี้ เช่น ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลทุกอย่างได้จากโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยไม่ต้องรอสอบถามจากพนักงานขาย หรือพนักงานของบริษัทฯ นอกจากนี้การบริการส่งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเบี้ยประกันควรมีความสม่ำเสมอ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อกับบริษัทฯ

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

จัดให้มีการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการประกันชีวิตให้น้อยลงจากทุกสัปดาห์ ให้เหลือเดือนละครั้ง หรือสองเดือนต่อครั้ง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ไม่อาจมาเข้าร่วมสัมมนาทุกสัปดาห์ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยด้านพฤติกรรม ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จำรัส มาศวรรณ. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธ.ก.ส. สาขาโยธธรร. ภาคนิพนธ์* พบ.ม. (พัฒนาสังคม).กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริหารการจัดกากอุตสาหกรรม แขวง แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์สังคม) มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2543). *นวัตกรรมบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- นิภา มานะการ และอุไร สมประชา. (2539). *เศรษฐศาสตร์ผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอ็มพันธ์ จำกัด.
- นพพร พลายวงศ์. (2544). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่สีลม*. กรุงเทพฯ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2548). *เอกสารประกอบการเรียน วิชาวิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2535). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ปฐมพงศ์ ปราณิประชากรราษฎร์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2547). *55 ปี ไทยสมุทรประกันชีวิต*. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด.
- ภักดี ดนัยพงศกร. (2539). *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยหนองจิก จังหวัดปัตตานี*. ปริญญาโท ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาคหกรรมศาสตร์. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- มนันญา วิบูลเจริญ. (2546). **ทัศนคติของผู้เอาประกันที่มีต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจประกันชีวิต : กรณีศึกษา ผู้ที่มาใช้บริการบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ณ สำนักงานใหญ่**. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วนและอังณา สายยศ. (2536). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมทางวิชาการ.
- วรรณา เงินสยาม. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษา : บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิวิทย์พล ประพัทธ์มงคล. (2548). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต บมจ. ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอดงวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). นครศรีธรรมราช : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีชัย กุศลสิทธิารณและคณะ. (2539). **ระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจของ ผู้โดยสารต่อการให้บริการการบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนีย์ ศรีกัลยา. (2538). **ความคิดเห็นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำประกันชีวิต**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไทยประกันชีวิต. (2547). **เอกสารการอบรมของบริษัท**. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด.
- ไทยสมุทรประกันชีวิต. (2547). **คู่มือปฐมนิเทศตัวแทนมีบัญชี**. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด. ไทยสมุทรประกันชีวิต. (2547). **เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน**. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด.

Dessler, Gary. (1988). ***Personnel Management***. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Irving, Pfeffer. (1956). ***Insurance and Economic Theory***. Home Hood : Ill : Richard D. Irwin, Inc.

Kotler, Philip. (2003). ***Marketing Management***. 11th ed. New Jersey : Perntice – Hall, Inc.

Maslow, A. H. (1968). ***Towards A Psychology of Being***. New Jersey : D. Van. Nosstrand. Company Inc.

Millett, John D. (1954). ***Management in The Public Service The Best for Effective Performance***. New York : McGraw-Hill Book Co., Inc.

แหล่งข้อมูลทาง Website

กรมการประกันภัย www.doi.go.th

บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด www.oli.co.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของ
บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
.....

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ไม่เกิน 30 ปี

2.2 ☐ 31 – 50 ปี

2.3 ☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ☐ ปริญญาตรี

3.3 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

4.1 ☐ โสด

4.2 ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน

4.3 ☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. อาชีพ

5.1 ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5.2 ☐ รับจ้างอิสระ

5.3 ☐ พนักงานบริษัท

5.4 ☐ รับราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6. รายได้ต่อเดือน

6.1 ☐ ไม่เกิน 20,000บาท

6.2 ☐ 20,001 - 40,000 บาท

6.3 ☐ 40,001 บาทขึ้นไป

7. แบบของกรรมธรรม์ที่นิยมที่สุด

- 7.1 ☐ แบบไทยสมุทรเพิ่มพูนทรัพย์ 1 (15/15)
- 7.2 ☐ แบบไทยสมุทรธนสิน 2 (16/10)
- 7.3 ☐ แบบไทยสมุทรสินทวี (15/8)
- 7.4 ☐ แบบออมทรัพย์เพื่อการศึกษา (21/18)
- 7.5 ☐ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA)

8. ท่านชำระเบี้ยประกันวิธีใด

- 8.1 ☐ รายเดือน
- 8.2 ☐ 3 เดือน
- 8.3 ☐ 6 เดือน
- 8.4 ☐ รายปี

แบบสอบถาม ตอนที่ 2

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องทางขวามือให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิต	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	<u>1. ด้านคุณลักษณะของกรมธรรม์ประกันชีวิต</u> รูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านทำประกันอยู่					
2.	กรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านถือครองอยู่มีความละเอียดชัดเจน					
3.	เงื่อนไขต่าง ๆ ของบริษัทที่มีต่อกรมธรรม์ประกันชีวิตของท่าน					
4.	ความเหมาะสมของอัตราค่าเบี้ยประกัน					
5.	ผลประโยชน์ที่ได้รับชดเชยจากกรมธรรม์ประกันชีวิตเนื่องจากเจ็บป่วย/การเสียชีวิต/ทุพพลภาพ					
6.	ความเหมาะสมของระยะเวลาการส่งเบี้ยประกันชีวิต					
7.	ความเหมาะสมของระยะเวลาการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันชีวิต					
8.	ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตรายเดือน					
9.	ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตราย 3 เดือน					
10.	ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตราย 6 เดือน					
11.	ความเหมาะสมของการชำระเบี้ยประกันชีวิตรายปี					
12.	การให้ลูกค้ากู้ยืมเงินประกันชีวิต					
13.	<u>2. ด้านตัวแทนประกันชีวิต</u> ตัวแทนมีความรอบรู้ในการแนะนำรูปแบบการทำประกันชีวิตอย่างลึกซึ้ง					
14.	ความสามารถในการอธิบายสาระสำคัญของการทำประกันชีวิต					

ข้อที่	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การทำประกันชีวิต	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.	บุคลิกภาพในฐานะเป็นตัวแทนประกันชีวิต					
16.	ความมีอัธยาศัยและความมีมนุษยสัมพันธ์ของ ตัวแทน					
17.	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน					
18.	ความสุภาพอ่อนโยนของตัวแทน					
19.	การตอบข้อสงสัยของลูกค้าตามข้อเท็จจริงที่ เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมของตัวแทน					
20.	ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับตัวแทน ประกันชีวิต					
21.	ความสม่ำเสมอของตัวแทนในการเสียสละเวลาไป เยี่ยมลูกค้าในโอกาสต่าง ๆ					
22.	การให้ช่วงเวลาผ่อนปรนในการเก็บเบี้ยประกัน ของตัวแทนประกันชีวิต					
23.	การสร้างความสัมพันธ์โดยตัวแทนมีของขวัญ พิเศษมอบในโอกาสต่าง ๆ ที่สำคัญของลูกค้า					
24.	3. ด้านการบริการ ความรวดเร็วในการชดเชยผลประโยชน์ให้ ผู้เอาประกัน					
25.	การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ					
26.	การได้รับการช่วยเหลือแก้ไขทันทีที่ลูกค้ามี ปัญหา					
27.	การให้เงินชดเชยก่อนได้รับผลประโยชน์ตาม กรมธรรม์					
28.	การดูแลผลประโยชน์ของลูกค้าเมื่อกรมธรรม์ครบ อายุตามเงื่อนไข					
29.	ความเหมาะสมของการให้บริการหลังการขาย					

ข้อที่	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การทำประกันชีวิต	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30.	ของขวัญหรือของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ ๆ จากบริษัทที่ท่านได้รับ					
31.	การให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์อัตโนมัติ					
32.	ความสม่ำเสมอในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้ง ข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเบี้ยประกัน					
33.	4. ด้านการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิต เช่น การจัดทำรายการสารคดีทางวิทยุ เปิดเว็บไซต์ ของบริษัท					
34.	เอกสารเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันชีวิต					
35.	ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์					
36.	เอกสารแนะนำข้อมูลของการทำประกันชีวิต					
37.	การจัดประชุมสัมมนา เรื่องการประกันชีวิตทุกสัปดาห์					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศธ 0519.12/



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์จูงใจ แสงพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวดวงดาว บุญบันดาล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุท ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์สถิตฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุท ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวดวงดาว บุญบันดาล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-260-4712



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/5731

วันที่ ๔ สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวดวงดาว บุญบันดาล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุท ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์สถิตฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ่มไทย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุท ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวดวงดาว บุญบันดาล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/.....

วันที่ .. สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวดวงดาว บุญบันดาล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทร ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์สถิตรากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำประกันชีวิตของบริษัท ไทยสมุทร ประกันชีวิต จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวดวงดาว บุญบันดาล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสรี จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. อาจารย์จุงใจ แสงพันธ์ | อาจารย์พิเศษ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย | อาจารย์พิเศษ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ | อาจารย์ประจำ ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ –สกุล	นางสาวดวงดาว บุญบันดาล
วัน เดือน ปีเกิด	9 ธันวาคม 2496
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	73 หมู่ 8 ตำบลบ้านแหลม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี 76110
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนวัดอุดมมงคล (จันทสิริราษฎร์รังสรรค์) ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านแหลม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2509	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดอุดมมงคล ฯ อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2512	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนบ้านแหลมวิทยา อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2516	สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา ปกศ.สูง วิชาเอกวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยครูพระนคร เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2526	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต (ค.บ.) วิชาเอกศิลปศึกษา วิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
พ.ศ. 2549	สำเร็จการศึกษา มหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร