



ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อ  
การเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

กฤษฎาภ มีอึ้งไชร

๒๕๔๗  
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรศาสตราจารย์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๐



ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อ  
การเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสังคมวิทยา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 17272



**A STUDY OF SURATTHANI HOSPITAL STAFF'S SATISFACTION  
TOWARDS INSURANCE GROUP**

The logo of Mahamakut Buddhist University is a large, intricate emblem. It features a central shield with a star and a tiered umbrella. Above the shield is a stupa-like structure with a flame-like sunburst radiating from its top. The shield is flanked by two figures holding a banner with Thai script. The entire emblem is surrounded by a decorative border of leaves and flowers.

**KRITTAPOP MUEPET**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF SOCIOLOGY  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY  
B.E.2551 (2008)**



หัวข้อสารนิพนธ์ : ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อ  
การเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
ชื่อนักศึกษา : นายกฤตภพ มือเพชร  
สาขาวิชา : สังคมวิทยา  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.สมเกียรติ ตันสกุล  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ดร. โสภา อ่อนทองกลาง

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รศ.สมเกียรติ ตันสกุล)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ผศ. ดร. โสภา อ่อนทองกลาง)

  
..... กรรมการ  
(ผศ. พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

  
..... กรรมการ  
(ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



**Thematic Title** : A Study of Suratthani Hospital Staff's Satisfaction Towards  
Insurance Group

**Student's Name** : Mr. Krittapop Muepet

**Department** : Sociology

**Advisor** : Assoc. Prof. Somkiat Tanskun

**Co – Advisor** : Asst. Prof. Dr. Obhas Onthongklang

---

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial  
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

*P. Sampipattanaviriyajarn*

..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

**Thematic Committee**

*P. Sampipattanaviriyajarn*

..... Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

*Somkiat Tanskun*

..... Advisor  
(Assoc. Prof. Somkiat Tanskun)

*Obhas Onthongklang*

..... Co – Advisor  
(Asst. Prof. Dr. Obhas Onthongklang)

*S. Chaimusik*

..... Member  
(Asst. Prof. Emeritus Dr. Sukit Chaimusik)

*K. Nuthongkew*

..... Member  
(Dr. Kantaphon Nuthongkew)



หัวข้อสารนิพนธ์	: ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ
ชื่อนักศึกษา	: นายกฤตภพ มือเพชร
สาขาวิชา	: สังคมวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รศ.สมเกียรติ ตันสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผศ. ดร. โอภาส อ่อนทองหลาง
ปีการศึกษา	: 2551

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือสมาชิกผู้สมัครประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสถิติ Z – test และ F - test

#### ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้คือ ด้านการให้บริการมีเวลาในการดูแลน้อย เมื่อเทียบกับสมาชิกซึ่งมีจำนวนมาก ขาดความรู้ความเข้าใจทำให้เรียกร้องค่าสินไหมล่าช้า สถานที่ห่างไกลจากผู้เอาประกันภัย การบริการในการติดต่อไม่สะดวก เอกสารในการเรียกร้อง เอกสารซ้ำซ้อน ด้าน



ความคุ้มครอง ควรเพิ่มความคุ้มครองถึงบุตร การชดเชยรายได้และการพักผ่อนอยู่ที่บ้าน การรักษา  
แบบผู้ป่วยนอก



**Thematic Title** : **A Study of Suratthani Hospital Staff's Satisfaction Towards Insurance Group**

**Student's Name** : **Mr. Krittapop Muepet**

**Department** : **Sociology**

**Advisor** : **Assoc. Prof. Somkiat Tanskun**

**Co – Advisor** : **Asst. Prof. Dr. Obhas Onthonghlang**

**Academic Year** : **B.E. 2551 (2008)**

---

### **ABSTRACT**

The objectives of this thematic paper were 1) to study satisfaction of the insurance group of Suratthani hospital staff; 2) to compare satisfaction among the insurance groups with the variables of sex, age, marital status, position, income and level of education; and 3) to study suggestions of satisfaction of the insurance group of Suratthani hospital staff. The amount of study group was 280 members of insurance group of Suratthani hospital staff as the voluntary members of the insurance group. The tools to be used in this study consisted of questionnaire, package computer program. Statistics employed in data analysis were: percentage, means, standard deviation and hypothesis test with statistical value of Z-test and F-test respectively.

#### **The results of research were found as follows;**

Satisfaction in the insurance group of Suratthani hospital staff and high level. To compare the insurance group based on sex, age, marital status, position, income and level of education had no difference at the level of statistical significance 0.05.

There were some suggestions for improvement: no time enough to make care of money members, lack of knowledge to get back insurance money in time insurance-takers living far away, no convenience to contact with the members, too much documents to be filled up, the scope of custody should be resulting to sons and daughters, payment of income for the ex-patients at home should be taken up for consideration as well.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรม โศกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี เป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชาสังคมวิทยา

ขอกราบขอบพระคุณพระเทพวราจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์และกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ. สมเกียรติ ตันสกุล และผศ. ดร. โอภาส อ่อนทองกลาง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาดูแลและให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆรวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมาผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผศ ดร. จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ ดร. วราวุทธิ์ พัฒนาศิริรักษ์ และ อาจารย์ ทับทิม ทิมทับผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ที่กรุณาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สุดท้ายขอขอบคุณ ดร. เฉลชาติ ตริทรัพย์ ดร. กันตภณ หนูทองแก้ว นายชิตี พานวันและนางศจี พานวัน ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้เขียนขอมอบแด่บุพการีที่เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอน คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ณ ที่นี้

กฤตภพ มือเพชร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ	30
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
2.5 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	46
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>47</b>
3.1 ประชากร	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	48
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50



	ฉ
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	51
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>54</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ตอนที่ 1 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของประชากร	55
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ	57
ตอนที่ 3 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิก ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีเพศ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ตามสมมติฐานการวิจัย	85
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ	91
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>92</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	92
5.2 อภิปรายผล	103
5.3 ข้อเสนอแนะ	105
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	105
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	106
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>107</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>110</b>
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	111

ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือในการวิจัย	113
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย	117
ภาคผนวก ง	ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย	119
ภาคผนวก จ	แบบสอบถาม	122
ภาคผนวก ฉ	ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม	128
ประวัติผู้วิจัย		130





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ	55
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามสภาพสมรส	56
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามตำแหน่ง	56
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามรายได้	56
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ โดยภาพรวม	57
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ	58
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ	59
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ โดยภาพรวม	61
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ	62
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ	64
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยรวมจำแนกตามสภาพสมรส	66

ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามสภาพสมรส	67
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามสภาพสมรส	69
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยรวมจำแนกตามตำแหน่ง	71
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามตำแหน่ง	72
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามตำแหน่ง	73
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามรายได้	75
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามรายได้	76
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามรายได้	78
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามการศึกษา	80
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามการศึกษา	81



ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามการศึกษา	83
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่สมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ	85
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่สมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ	86
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่สมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสภาพสมรส	87
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่สมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านตำแหน่ง	88
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่สมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามรายได้	89
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่สมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามการศึกษา	90
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	91

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกที่ร้อนแรง อันตราย ที่แฝงด้วยพิษภัยต่าง ๆ ที่สามารถเกิดได้กับทุกเพศทุกวัย และแน่นอนถ้าเกิดขึ้นกับใครครอบครัวไหน นั้นหมายถึงโศกนาฏกรรมของชีวิตของคนนั้น ครอบครัวนั้น จะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กลายเป็นปัญหาของสังคมและประเทศชาติในที่สุด โรคภัยไข้เจ็บชนิดธรรมดา รุนแรง และเรื้อรัง จากสภาพความเป็นอยู่การใช้ชีวิตของคนปัจจุบันเต็มไปด้วยมลภาวะ มลพิษ จากสิ่งแวดล้อม จากอาหารที่ปนเปื้อนสิ่งที่ทำให้โทษแก่ร่างกาย ความเครียดที่จะต้องแข่งขันทำมาหากิน หรือจากพันธุกรรม และการเกิดและพัฒนาของโรคสายพันธุ์ใหม่ๆ จะบันทึกอนชีวิตของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา เป็นเหตุให้ใช้ชีวิตอย่างไม่ปกติสุข โรคเรื้อรังบางชนิด ทำให้สูญเสียทรัพย์สินที่เก็บออมมาทั้งชีวิต และหมดตัวล้างตระกูลเพียงเพื่อต้องการรักษาให้หายมีชีวิตอยู่ต่อไปได้ ภัยอันตรายจากอุบัติเหตุที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุกวัน จากจำนวนผู้เสียชีวิต บาดเจ็บพิการ จากอุบัติเหตุ เกิดขึ้นมากมายนับเป็นนาที/คน หรือในช่วงเทศกาลต่างๆที่จะมีผู้ประสบอุบัติเหตุจำนวนหลายร้อยคนจนรัฐบาลต้องหามาตรการทุกวิถีทางเพื่อลดอุบัติเหตุลงเหล่านี้ทำให้สูญเสียทั้งชีวิตทรัพย์สินก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อมวลมนุษยชาติทุกพื้นที่ภัยธรรมชาติ จากสภาพแวดล้อมถูกทำลายจากการต้องการเอาชนะธรรมชาติของมนุษย์เพื่อให้ได้มาซึ่งความสะดวกสบาย ทรัพยากรถูกทำลายและใช้ไปอย่างไม่รู้ค่าทรัพยากรจากอุทกภัย วิกฤติภัย อากาศพิษ จึงเกิดขึ้นและทวีความรุนแรงมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีภัยที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากการควบคุมของมนุษย์เช่นพายุไซโคลนนาร์กิสที่พัดถล่มประเทศพม่า มีผู้เสียชีวิตและสูญหายไม่น้อยกว่าแสนคน แผ่นดินไหวในประเทศจีนมีผู้เสียชีวิตหลายหมื่นคนภัยสึนามิเมื่อ 27 ธันวาคม 2547 ที่กวาดล้างทำลายทรัพย์สินและชีวิตมนุษย์จำนวนมากเป็นแสน ภัยจากสภาวะโลกร้อน ทั้งหมดมนุษย์ต้องรับชะตากรรมร่วมกัน ความหมายของการประกันชีวิต การดำรงชีวิตของคนเราไม่ว่าจะมีอาชีพใด มีฐานะอย่างไร ทุกคนคงยอมรับว่าความไม่แน่นอนของชีวิตยังเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ สำหรับผู้ที่มีฐานะคืออยู่แล้วถ้าต้องเสียชีวิตก่อนเวลาอันควรก็อาจจะไม่ทิ้งภาระให้กับผู้ที่อยู่ข้างหลังแต่สำหรับผู้ที่มีฐานะไม่มั่นคงการเสียชีวิตของผู้นำครอบครัวจะต้องเป็นภาระใหญ่กับผู้ใกล้ชิด



เพราะฉะนั้นการทำประกันชีวิตก็เป็นการสร้างหลักประกันได้อีกวิธีหนึ่ง ซึ่งการประกันชีวิตก็คือ การเฉลี่ยค่าความเสี่ยงร่วมกันของคนที่ทำประกัน โดยทุกคนจะต้องจ่ายเงินส่วนหนึ่งให้กับบริษัทที่รับประกันซึ่งอาจจะจ่ายครั้งเดียวหรือจ่ายเป็นงวดและเมื่อเกิดเหตุขึ้นบริษัทจะชดใช้เงินคืนให้กับผู้รับประโยชน์ตามจำนวนเงินที่ผู้ทำประกันได้ตกลงไว้แต่งวดแรก ซึ่งการทำประกันนั้น สามารถเลือกทำหลายรูปแบบ เช่น แบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ แบบชั่วระยะเวลา หรือแบบเงินได้ประจำ ประโยชน์ของการทำประกันชีวิตการประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัวการประกันชีวิตไม่จำเป็นที่ผู้รับประโยชน์จะได้รับเงินหลังจากผู้ทำประกันชีวิตแล้วเท่านั้นผู้ทำประกันชีวิตสามารถทำประกันชีวิตคุ้มครองความมั่นคงให้กับตนเองได้ เช่นการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ หรือแบบเงินได้ประจำ การทำประกันชีวิตทั้งสองแบบนี้ถ้าผู้ทำประกันชีวิตอยู่ถึงกรรมกรรมครบกำหนดก็จะมีเงินเก็บสะสมไว้จำนวนหนึ่งไว้ใช้จ่ายยามแก่เฒ่า แต่ถ้าผู้ทำประกันชีวิตเสียชีวิตก่อนเวลาอันสมควร เงินประกันก็จะตกเป็นของผู้รับประโยชน์ ซึ่งอาจจะเป็นพ่อแม่ สามี หรือภรรยา หรือบุตร ตามที่ระบุไว้ในกรรมกรรม

ประกันชีวิตเกี่ยวกับประกันชีวิตกลุ่ม การทำประกันชีวิต มีสิทธิเลือกทำประกันได้ตามความเหมาะสม ซึ่งจะเลือกทำแบบบุคคลเดี่ยว หรือแบบกลุ่มก็ได้ การประกันแบบบุคคลเดี่ยวนั้นสามารถเลือกแบบย่อยได้อีกเช่น แบบสะสมทรัพย์ แบบชั่วระยะเวลา แบบเงินได้ประจำ หรือแบบตลอดชีพ ซึ่งแต่ละแบบจะมีผลประโยชน์แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถสอบถามรายละเอียดได้จากตัวแทนหรือบริษัทประกันได้ ส่วนการประกันแบบกลุ่มจะเป็นการประกันที่นายจ้างให้เป็นสวัสดิการแก่ลูกจ้างหรือพนักงานของตน ซึ่งจำนวนผู้เอาประกันมีตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ซึ่งทำงานในบริษัทหรือโรงงานเดียวกันมาประกันภัยร่วมกันภายใต้กรรมกรรมเดียวกันและการประกันภัยประเภทกลุ่มนี้เบี้ยประกันภัยจะต่ำกว่าการประกันประเภทบุคคลเดี่ยว และการชำระเงินเบี้ยประกันนายจ้างจะเป็นผู้ชำระให้ทั้งหมดหรืออาจชำระร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้มีสิทธิต้องสมัครทำประกันชีวิตไม่น้อยกว่า 75% ของผู้มีสิทธิทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อมิให้มีแต่ผู้ที่มีสุขภาพไม่ดีเท่านั้นที่จะขอสมัครทำประกันชีวิตการทำงานในโรงพยาบาลที่เวดล้อมไปด้วยผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ ผู้เสียชีวิตทุกคนมีหน้าที่จะต้องเฝ้าระวังรักษาอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ผู้ป่วยกลับเป็นปกติเร็วที่สุด สำหรับความรู้สึกรู้สึกของเจ้าหน้าที่นั้นจะพบเห็นอยู่ทุกวัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ควรจะมีหนทางแก้ไขให้ความทุกข์ลดลงได้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ตระหนักในประเด็นดังกล่าวจึงทำการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจเพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการประกันชีวิตให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป



## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

1.3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

1.3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

1.3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

1.3.5 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

1.3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการให้บริการ
- ตัวแทนผู้ประสานโครงการ
- ฝ่ายนิติเวช สำนักงานบริษัท

- ด้านความคุ้มครอง

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ สมาชิกผู้สมัครประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี จำนวน 280 คน

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ถนนศรีวิชัย ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

1.5.2 ทำให้ทราบการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

1.5.4 สามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีและสมาชิกกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

### 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกผู้ประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**สมาชิก** หมายถึง ข้าราชการเจ้าหน้าที่ พนักงานผู้ทำประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ** หมายถึง โครงการสวัสดิการประกันกลุ่มแบบสะสมทรัพย์ครบอายุ 60 ปี

**การสะสมทรัพย์** หมายถึง การออมทรัพย์เงินก้อนหนึ่งที่เขาประกันจะได้รับคืนจากผู้รับประกันเมื่อครบสัญญาหรือออกจากการเป็นสมาชิก

**เพศ** หมายถึง ผู้หญิงและผู้ชายที่เป็นสมาชิกผู้ประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

**อายุ** หมายถึง อายุของสมาชิกผู้ประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีอายุระหว่าง 20 ปีขึ้นไปถึงอายุ 60 ปี

**สถานภาพ** หมายถึง สถานภาพบุคคลของผู้ประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่าหรือหม้าย

**ตำแหน่ง** หมายถึง ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีในระดับผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

**รายได้** หมายถึง รายได้เงินเดือนของผู้ประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

**ระดับการศึกษา** หมายถึง การศึกษาของผู้ประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มีการศึกษาดังแต่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรี

**การบริการ** หมายถึง ตัวแทนผู้ประสาน โครงการ เจ้าหน้าที่นิติเวช สำนักงานตัวแทนและบริษัท อำนาจความสะดวกในการเรียกร้องสินไหม การชำระเบี้ยประกัน การให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร

**ความคุ้มครอง** หมายถึง ข้อตกลงที่บริษัทจะชดเชยให้แก่ผู้เป็นสมาชิกด้าน ชดเชยรายได้ ยามเจ็บป่วย ชดเชยการเสียชีวิต ชดเชยการเป็นผู้พลภาพ การเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากการถูกฆาตกรรม ลอบทำร้ายหรือการเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

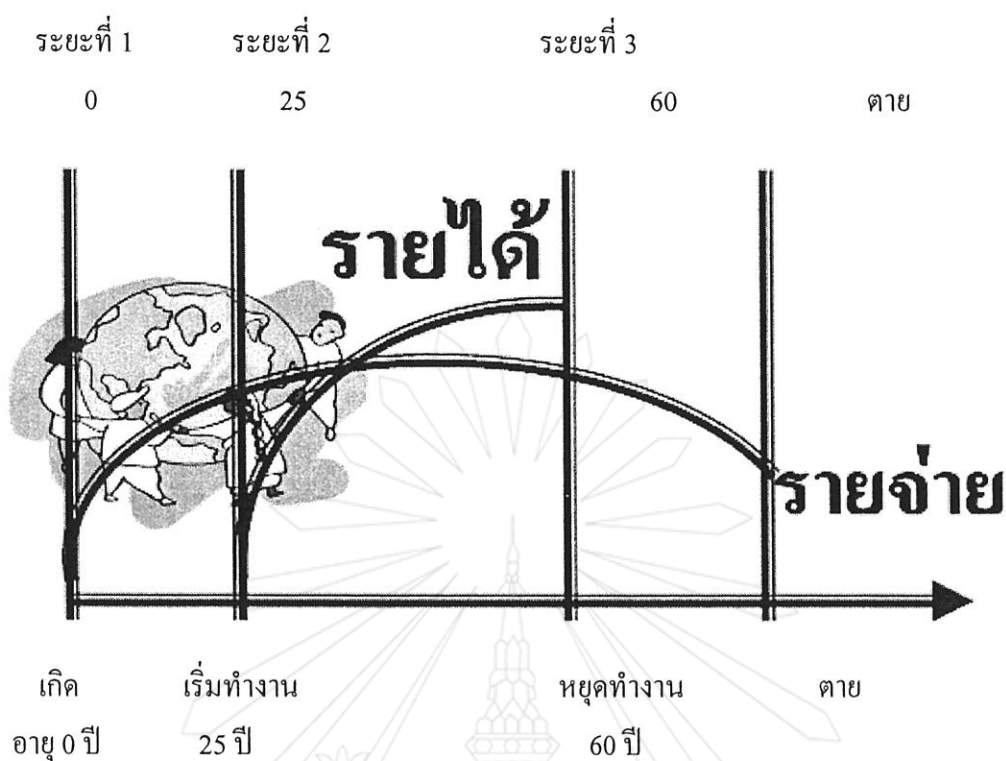
- 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Theory of Need Gratification)

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (Abraham H. Maslow) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคน ล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูง ๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อนความไม่แน่นอนของชีวิตเกิดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในฐานะร่ำรวยหรือยากจนมาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) 5 ขั้น โดยมีพื้นฐานมาจากสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด トラบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลจูงใจในโอกาสต่อไป
3. ความต้องการของคนมีลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะตามมา ลักษณะการดำรงชีพบุคคลแบ่งออกได้ 3 ระยะ ดังนี้



อายุ 0 - 24 ปี เป็นช่วงเวลาของการอาศัยคนอื่น คือ พ่อ - แม่

อายุ 25 - 59 ปี เป็นช่วงที่อาศัยตนเองและอาจมีคนอื่นอาศัย (พ่อ - แม่ พี่ น้อง)

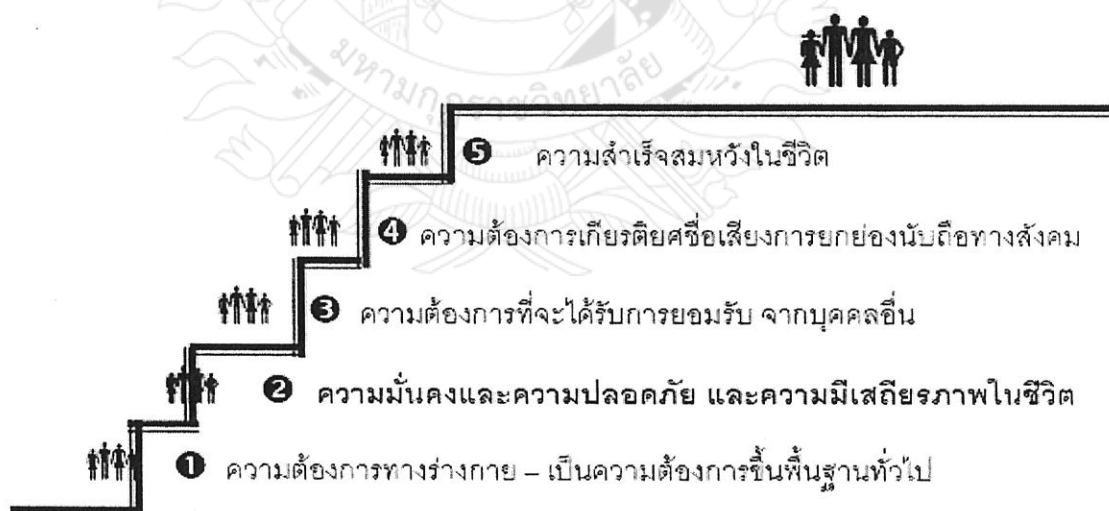
อายุ 60 ปี เป็นช่วงที่อาศัยคนอื่น ลูก พี่ - น้อง (ใครจะเป็นผู้ให้อาศัย) นั่นคือ การประกันชีวิต เป็น การประกันค่าทางเศรษฐกิจของชีวิตมนุษย์ การเสียชีวิตของมนุษย์เท่ากับเป็นการเสียคุณค่าทางเศรษฐกิจ ในแง่ที่ มนุษย์เป็นผู้ผลิตก่อให้เกิดสินค้า อีกนัยหนึ่ง การประกันชีวิต คือ การประกันความสามารถในการหารายได้ของมนุษย์ แต่ความสามารถในการหารายได้ของมนุษย์ อาจมีภัยซึ่งเป็นตัวการทำลายความสามารถ 4 ประการ ได้แก่

1. ภัยอันเนื่องมาจากการว่างงาน ขาดเงินในการดำรงชีพ
2. ภัยอันเนื่องมาจากการชราภาพ เมื่อกำลังความสามารถพ้นวัยการทำงาน
3. ภัยอันเนื่องมาจากการเป็นบุคคลทุพพลภาพ เมื่อกลายเป็นบุคคลพิการไม่สามารถทำงานได้

4. ภัยอันเนื่องมาจากการเสียชีวิตก่อนวัยอันควรคือการเสียชีวิตก่อนวัยชรา ดังนั้น การเตรียมความพร้อม สำหรับ ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 คือการสร้างหลักประกันความสามารถในการหารายได้ โดยการออมทรัพย์ที่ให้ดอกผลทั้งคุณประโยชน์ด้านการคุ้มครอง ซึ่งประโยชน์ของการประกันชีวิต จากลักษณะการดำรงชีพบุคคลสอดคล้องกับความจำเป็นที่จะต้องทำประกันชีวิต คือ ให้ความคุ้มครองทันทีที่กรรมธรรม์เริ่มมีผลบังคับตามจำนวนเงินที่เอาประกันไว้ เป็นการ

ออมทรัพย์ ลักษณะการนำเงินไปฝากกับบริษัทประกันชีวิต ดอกผลที่ผู้เอาประกันได้รับคือ ความคุ้มครองและเงินปันผลตามลักษณะของกรมธรรม์ เมื่อกรมธรรม์มีอายุครบ 2 ปี สามารถเวนคืนกรมธรรม์หรือขอกู้เงินได้ตามสิทธิในกรมธรรม์ ก่อให้เกิดการลงทุนเบี้ยประกันที่บริษัท รับฝาก หลังจากหักค่าใช้จ่ายแล้ว บริษัทจะต้องกันเงินส่วนหนึ่งเป็นเงินสำรอง ซึ่งเงินนี้รอที่จะจ่ายเงินให้กับผู้เอาประกันเมื่อครบสัญญา ระหว่างรอการจ่ายก็จะนำไปลงทุนในกิจการของรัฐที่อนุญาตให้บริษัทประกันสามารถกระทำได้ ซึ่งสามารถกระทำได้ดังนี้

1. ลงทุนในพันธบัตร เพื่อเศรษฐกิจของประเทศในการอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และการขนส่ง
2. ลงทุนในพันธบัตร เพื่อการสาธารณสุขของประเทศไทย
3. ลงทุนให้กู้ยืม เพื่อธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและได้ผลแน่นอนโอนโอนรัฐบาลเป็นประกัน
4. ลงทุนให้กู้ยืม โดยมีสังหาริมทรัพย์เป็นประกัน หรือ ธนาคารพาณิชย์ค้ำประกัน
5. ลงทุนในหุ้นกู้ของกิจการที่เจริญแล้วโดยไม่มีประวัติการขาดทุน ไม่น้อยกว่า 2 ปี
6. ลงทุนให้ผู้เอาประกันกู้ยืม โดยมีกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นหลักประกันความมุ่งหมายสำคัญของชีวิตสำหรับผู้มีฐานะดีถ้าเกิดจะต้องเสียชีวิตก่อนเวลาอันสมควร ก็อาจจะไม่ทิ้งภาระไว้กับผู้ที่อยู่ข้างหลัง แต่เมื่อการเสียชีวิตนั้นเกิดขึ้นกับบุคคลที่เรียกว่า คนยากจนหรือคนพอมิพอกินยอมประสบปัญหาทิ้งภาระไว้กับผู้ที่อยู่ข้างหลังอย่างแน่นอนยกเว้นว่าเขาเหล่านั้นรู้จักการวางแผนชีวิตอย่างถูกต้อง ยิ่งหากการเสียชีวิตนั้นเกิดขึ้นกับบุคคลที่เรียกว่า ผู้นำครอบครัว ย่อมเป็นปัญหาอันยิ่งใหญ่กับผู้ที่เกี่ยวข้องลำดับความต้องการ 5 ชั้น ตามความคิดของมาสโลว์ (Maslow)





### ลำดับความต้องการ 5 ชั้น ของมนุษย์ มีดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรก หรือขั้นต่ำสุด หรือเรียกว่าขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ ที่จะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยฯ สิ่งเหล่านี้จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน เพราะความจำเป็นที่ต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องหาสิ่งเหล่านี้มา เพื่อตอบสนองก่อนอื่นใด ดังนั้น ความจำเป็นทางด้านร่างกาย จะเป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์จะต้องมีเป็นพื้นฐานก่อน จึงจะมีความต้องการลำดับอื่นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security of Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้วตามสมควร มนุษย์ก็จะต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัย หรือมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะปกป้องตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือการแย่งชิงสิ่งของต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของ เช่น มนุษย์อาจต้องการในรูปค้ำประกันสัญญาหรือ สวัสดิการต่าง ๆ จากการทำงานด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามลำดับความต้องการ 2 ชั้น ดังกล่าวแล้ว คือ ทั้งทางกายภาพ และความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าจะตามมา นั่นคือความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หรือมีสถานภาพในสังคมนั้นเอง เช่น ความต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งมิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วย ความต้องการขั้นนี้มักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญคนหนึ่งในกลุ่ม และมีบุคคลรักใคร่ เชื่อถือตนเอง อาจพูดได้ว่า ความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้เป็นความต้องการทางจิตใจที่มากขึ้นนั่นเอง

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้ จะมีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนร่วมกลุ่มในสังคมแล้ว ยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของคนอื่นและมีบุคคลอื่นสรรเสริญ ยกย่อง และนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจเชื่อมั่นในเรื่องของความรู้ความสามารถของตนเอง และความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการในระดับสูงสุดที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง

---

<sup>1</sup>สุทธิชัย มาศมะลิวัลย์, “ตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน : ศึกษากรณีบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด จังหวัดชลบุรี”, รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, หน้า 17.

ตามความนึกคิดของตนเอง โดยมนุษย์จะพยายามใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อสนองความต้องการของตน ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดนี้มีลักษณะกว้างขวาง และจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน

สมิต สัจฉกรได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลตามลำดับชั้น<sup>2</sup> ไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรม อย่างอื่นอีก ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคล

3. ความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญ จากความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุดเรียกว่า “ลำดับชั้นของความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นต่อไป

4. ลำดับชั้นของความต้องการของ Maslow<sup>3</sup>

### 2.1.2 ทฤษฎีแมคเคลแลนด์ (McClelland Motivation Theory)

McClelland ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement)

2. ความต้องการมีอำนาจ (Needs for Power)

3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Needs for Affiliation)

ความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกกันว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามจะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว บุคคลพวกนี้สนใจตำแหน่งผู้บริหาร อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 3 ประเภท เพียงแต่ความต้องการ แต่ละประเภทแตกต่างกัน<sup>4</sup>

<sup>2</sup>สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2542), หน้า 10.

<sup>3</sup>อรรถกิจ ทรัพย์ทอง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2535, หน้า 10.

<sup>4</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 14.



### 2.1.3 ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence Needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการสิ่งของ และความต้องการต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพการที่ดีในการทำงาน เป็นต้น ความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) และ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ของมาสโลว์นั่นเอง

2. ความต้องการสัมพันธ์ไมตรี (Relatedness Needs) หมายถึงความต้องการที่อยากจะทำเรื่องเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) ของมาสโลว์เอาไว้

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดสร้างสรรค์หรือได้รับประโยชน์จากตนเอง และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และได้พัฒนาความสามารถของตนเอง ความต้องการชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์นี้ เป็นลักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วนของการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-Actualization Needs) ไว้ด้วยกัน<sup>5</sup>

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพอใจ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงรักชอบใจ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจ” ที่แตกต่างกันมากหลายมิติ ดังต่อไปนี้

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 16.

<sup>6</sup> พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2538), หน้า 793.



Nancy Morse ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดโดยเมื่อความเครียดได้รับการตอบสนอง และลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา<sup>7</sup>

Benjamin Wolman ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า การมีความสุข ความสบายใจ ที่ได้เห็นได้ร่วมกิจกรรม<sup>8</sup>

Phillip Applewhite ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หมายถึงความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วมได้รู้ได้เห็น ในกิจกรรมนั้นๆ<sup>9</sup>

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความชอบใจพอใจต่อสิ่งนั้น หรือกิจกรรมนั้นๆ<sup>10</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคลซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการความพึงพอใจ และทัศนคติว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถ

<sup>7</sup>สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2541, หน้า 10.

<sup>8</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 11.

<sup>9</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 12.

<sup>10</sup>อรรถกิจ กรณ์ทอง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, อ่างแล้ว, หน้า 17.

ทำให้เกิดความสุข หรือ ความรู้สึกทางบวก เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ<sup>11</sup>

อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็น และได้สัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด

### 2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

Von Haller Gilmer ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจ คือ “ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดี ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดีที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจลักษณะกิจกรรมที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงของกิจกรรม การติดต่อสื่อสาร (Communications) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินกิจกรรม เป็นไปอย่างราบรื่นสภาพการทำงาน(Working Condition) ได้แก่ลักษณะสภาพแวดล้อมต่างๆ แสง เสียง อากาศ เป็นต้น<sup>12</sup>

Joseph Tiffin และ Ernest Mc Cormick ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ว่า “ได้แก่ สภาพการทำงานหรือกิจกรรม เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ผู้เกี่ยวข้องกับงาน หรือ กิจกรรม”

William Van Dersal ได้กล่าวถึง“ปัจจัยหรือตัวแปรที่เอื้ออำนวย ต่อความพึงพอใจ นั้นประกอบด้วยนโยบาย และการบริหารของหน่วยงาน หรือ สภาพลักษณะกิจกรรม ความสัมพันธ์ผู้ร่วมกิจกรรม และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม”<sup>13</sup>

Abraham Laleynik และ Others ได้ศึกษาวิจัยและสรุปว่า มนุษย์มีความต้องการ และการตอบสนองความต้องการดังกล่าว มี 2 ลักษณะสำคัญคือ

<sup>11</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **พฤติกรรมผู้บริโภค**, (กรุงเทพมหานคร : ซีรฟี่ลัมและไซเทกซ์, 2541), หน้า 56 – 58.

<sup>12</sup>ชาติรี คงรอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษากรณีในเขตอำเภอเมือง”, **รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2538, หน้า 14.

<sup>13</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 16.

1. ความต้องการภายนอกได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย การร่วมกิจกรรมตามความถนัด และความสามารถ การตอบสนองความต้องการ

2. ความต้องการภายในได้แก่ความต้องการร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ ความต้องการมีศักดิ์ศรี ความต้องการความสำเร็จในชีวิต<sup>14</sup>

### 2.2.3 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นพบว่าปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ถ้าจะสามารถพิจารณา ได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่กิจกรรมโดยพิจารณาที่เนื้อหาของกิจกรรม และสภาพแวดล้อมของกิจกรรมงานศึกษาวิจัยนี้ได้รู้จักกันในนามของ ทฤษฎีเฮิร์สเบิร์ก โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ที่ได้ศึกษามาอย่างต่อเนื่องและพบปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ การประสบความสำเร็จในงานหรือกิจกรรม และความก้าวหน้า และประการสุดท้าย ลักษณะตัวของกิจกรรมหรือเนื้อหาเอง

ข้อสรุปของการศึกษาของ Herzberg สรุปได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ จะนำไปสู่ความพึงพอใจอย่างแท้จริง

Survey Research Center โดย มหาวิทยาลัยมิชิแกน สหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1. ความภูมิใจในกิจกรรมที่ทำอยู่
2. ความพอใจในงานที่กระทำ
3. ความผูกพันกับหน่วยงาน
4. ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ในกลุ่มกิจกรรมรวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับ

Victor Vroom ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจ และพบว่า “การจะเกิดความพึงพอใจในกิจกรรมใด ต้องมีความเข้าใจ และศรัทธา โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือแนะนำกิจกรรมนั้นๆ ให้ได้รับการยอมรับในเบื้องต้นเสียก่อนจึงจะเป็นพื้นฐานของความพึงพอใจ”<sup>15</sup>

เกคินี หงสนันท์ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของข้าราชการไทย ในการปฏิบัติงานพบว่า “ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ เงินเดือน มาตรฐานการควบคุมงาน มีสิ่งส่งเสริมแรงจูงใจดี มีการประสานงานที่ดี มีการฝึกอบรมและประเมินผล”<sup>16</sup>

<sup>14</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.

<sup>15</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 16.

<sup>16</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.



กมล รักสอน ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ 8 วิทยาลัย พบว่า “ปัจจัยสำคัญตามลำดับต่อไป ได้แก่ ลักษณะงานความเจริญก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์ต่อบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การได้รับการยอมรับนับถือ”<sup>17</sup>

คำนึ่ง นักแก้ว ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา พบว่า “ปัจจัยสำคัญ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงานและลักษณะงาน”<sup>18</sup>

#### 2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เคชะคุปต์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ผลลัพท์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

<sup>17</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 19.

<sup>18</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 20.

5. ผู้ให้บริการผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระจาษาจดหมาย ซอง เป็นต้น

7. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล<sup>19</sup>

### 2.2.5 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่ว ๆ ไปโดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัด ทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้<sup>20</sup>

<sup>19</sup>จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), 2542, หน้า 27-28.

<sup>20</sup>บุญเรียง ขจรศิลป์, **พฤติกรรมองค์การ**, (ม.ป.ท., 2538), หน้า 15.



1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

### 2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับต้องไม่ได้เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น<sup>21</sup>

สุมนา อยู่โพธิ์ ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า<sup>22</sup>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้น จะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้า จะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ กับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่

<sup>21</sup> วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ**. (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ) 2539) หน้า 10

<sup>22</sup> สุมนา อยู่โพธิ์. **หลักการบริการ**. ( กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์ ) , 2532. หน้า 12



ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้า ได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง<sup>23</sup>

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่แสดง เจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

### 2.2.7 ความสำคัญของการบริการ

ทรายทอง วรณพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์ ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้<sup>24</sup>

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัธยาศัยของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งการให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

<sup>23</sup>ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **พฤติกรรมผู้บริโภค**, อ่างแล้ว, หน้า 85.

<sup>24</sup>ทรายทอง วรณพิศิษฐ และ ปภาดา กันทะอินทร์, “ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษานานบริการการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 135 หน้า.

## 2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้าง ผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกลถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไร ที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจการดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อ หรือ ลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการ และส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อจะมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจการหมุนเวียนเข้าออก ของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดี ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจ มีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้า ไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่



พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบผลสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพ และรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดี พอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด



### 2.2.8 ลักษณะของการบริการที่ดี

สุมนา อยู่โพธิ์ ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ<sup>25</sup> คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายของบริการอยู่ในวงจำกัดในระยะเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ หากความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร<sup>26</sup> ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

<sup>25</sup>สุมนา อยู่โพธิ์, **หลักการบริการ**, อ่างแล้ว, หน้า 48 – 61.

<sup>26</sup>สมิต สัจฉกร, **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**, อ่างแล้ว, หน้า 80.

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

สมิต สัจฉกรได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมี การประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป<sup>27</sup> มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุถุกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนที่เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นทางการ เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำ

<sup>27</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 173-174.



ความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่น ๆ ของบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอหยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

### 2.2.9 การบริการ และคุณภาพของการบริการ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ ได้กล่าวว่า การให้บริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่น ๆ ของกิจการด้วย ในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของ ลูกค้า และสถานการณ์ในการแข่งขัน<sup>28</sup>

คุณภาพการบริการ “คุณภาพ” (Quality) แบ่งออกได้เป็นหลายประเภทตามความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์ และบริการของลูกค้า และการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการ ใดๆ ก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า จากการศึกษาวิจัยพบว่า “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality = PSQ) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ แสดงทัศนะว่า การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพ ของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่า การบริการ

<sup>28</sup> พิมพ์ชนก ศันสนีย์, **พฤติกรรมองค์กรและทฤษฎีและการประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : โอเคียนสโตร์, 2540), หน้า 31.



นั้นมีคุณภาพสูง ดังนั้นความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ จึงแบ่งออกเป็น 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลว ได้แก่

1. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารในบางครั้งผู้บริหารไม่อาจทราบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์กรอย่างไรและไม่ทราบว่า การให้บริการหนึ่ง ๆ ควรลักษณะอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

2. ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการ ผู้บริหารอาจจะมีการรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริโภครู้ว่าอะไรคือสิ่งที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ แต่อาจมีปัญหาก่อขึ้นจากข้อจำกัดหลาย ๆ ด้าน เช่น ข้อจำกัดในด้านทรัพยากร บุคลากร สภาพการตลาดและความบกพร่องของฝ่ายบริหารเอง

3. ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการกับการให้บริการจริง ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่าง ๆ ในการให้บริการแต่การบริการอาจไม่มีคุณภาพเพียงพอปัญหานี้ อาจเกิดมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานหรือขาดความสม่ำเสมอ

4. ความแตกต่างระหว่างการให้บริการจริง กับการโฆษณาประชาสัมพันธ์การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตลอดจนการสื่อสารต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคในลักษณะที่เกินจริงโดยไม่สามารถให้การบริการ หรือปฏิบัติตามคำโฆษณาที่ได้สื่อสารออกไปได้และอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ไม่พอเพียงจึงไม่เข้าถึงผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ดีขององค์กร

5. ความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคจากการสัมภาษณ์แบบจำกัดประเด็น (Focus Group Interview) ในกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้บริโภคต้องการ คือ การที่องค์กรสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ และยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ในการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต หากองค์กรไม่สามารถให้การบริการอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคจะส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังในการบริการและรับรู้ของผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้กล่าวว่า การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะ<sup>29</sup> ดังนี้

<sup>29</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **พฤติกรรมผู้บริโภค**, อ่างแล้ว, หน้า 35.

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลา คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนอง ความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว



ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้อง สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจน บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ให้สะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มา ใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้าง ความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการ หรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำ เป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของ ผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือ อาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนานเกินความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัย ไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของ วัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับ บริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ ผู้ให้บริการควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะช่วยค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพของ การบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ ต้องการความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความ ต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตาม สถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้ง อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและ ทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ เช่น เมื่อลูกค้าเข้าไปร้านเสริมสวย เพื่อทำ ผม หากเจ้าของร้านปล่อยให้ลูกค้าต้องรออยู่เป็นเวลานานเกินกว่าเหตุ เพราะมีช่างและอุปกรณ์น้อย



ต้องทำให้ทีละคนจนเสร็จ จึงจะลงมือทำให้คนต่อไปได้ ย่อมทำให้ลูกค้าเบื่อและไม่อยากมารับบริการอีกต่อไป ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาทิพบบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงาม ด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลักจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียเงินที่จ่ายไป และตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยมเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้ ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่ ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน โดยไม่คว่นตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมเหลือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้ พฤติกรรมของลูกค้าในการ ให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาตย์ของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิก สง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะ และจิตสำนึก

ของการให้บริการ นอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น การช่วยหิ้ว กระเป๋าหรือถือสิ่งของที่ลูกค้าหอบพะรุงพะรัง การเรียกชื่อแขกที่มาพักในโรงแรมได้ถูกต้องการจัด วางดอกไม้หรือการ์ดอวยพรเล็ก ๆ เขียนคำขวัญวางไว้บนหมอน การยื่นของให้แขกด้วยกริยาออบ น้อมสุภาพ และการเสิร์ฟน้ำเย็น ๆ หรือบริการผ้าเย็นสำหรับต้อนรับแขกที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด และด้วยน้ำใจของการบริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการ บริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและ ความประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและ ปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายซึ่งบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจใน การตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุง การดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

### 2.2.10 การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้<sup>30</sup>

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็น ส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความ น่า เลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ
2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อ เตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลา รอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงาน ที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

<sup>30</sup>จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ, “ทัศนคติและพฤติกรรมบริการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว ทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย”, **รายงานการวิจัย**, (เชียงราย : สถาบันราช ภัฏเชียงราย), 2547, หน้า 10.



4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี

5. นำเสียงเจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

องค์กรจะต้องมีวิธีการในการหาความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้องค์กรทราบว่าลูกค้าพอใจในสินค้าหรือบริการหรือไม่ และหากลูกค้าไม่พอใจองค์กรจะต้องแก้ไขปรับปรุงจุดบกพร่องเหล่านั้น นอกจากนี้การสื่อสารข้อมูลต่างๆรวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าก็เป็นอีกวิธีหนึ่งในการรักษาลูกค้า ซึ่งทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน และองค์การที่ทำการศึกษามี Best Practices ในด้านความพึงพอใจลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์กัน ลูกค้าจึงสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการโดยคำนึงถึงความพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ
2. การศึกษาความต้องการ แลการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ
3. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
4. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
5. ระบบการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเรียกร้องที่รวดเร็วและมีประสิทธิผล
6. การบริหารที่รวดเร็ว คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ
7. การบริหารเชิงมุ่งงาน/นโยบาย (Hoshin/Policy Management)
8. ระบบการวัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
9. การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management, RBM)
10. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก
11. การเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณชน

### 2.2.11 ลักษณะองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

องค์กรที่จะมุ่งเน้นที่จะสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้านั้นมักจะมีลักษณะดังนี้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องสินค้า/บริการ

1. สามารถสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนร่วมในองค์กรได้อย่างสมดุล



2. การสื่อและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้บุคลากรในองค์กรทราบอย่างทั่วถึง
3. มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีการวางแผนและวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

การประกันชีวิต เริ่มแรกในสมัยกรีก โดยบุคคลในกลุ่มศาสนาเดียวกันจัดตั้งสมาคมขึ้น มีการเก็บเงินสมาชิกเป็นรายเดือน ช่วยจัดทำศพให้กับสมาชิกที่ถึงแก่กรรม ต่อมาในสมัยโรมันมีการปรับปรุงสมาคม และรับบุคคลภายนอกเข้าเป็นสมาชิก ยกเว้นทหาร ต่อมา ในปี พ.ศ. 2126 ได้มีการเริ่มต้น การประกันชีวิตในประเทศอังกฤษ มีการปรับปรุงทั้งด้านนโยบายและสมาชิก ปี พ.ศ. 2337 บริษัท Insurance Company of America ได้เปิดดำเนินการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่การบริการยังมาสมบูรณ์ ธรรมเนียมที่นำมาใช้เป็นประเภทที่บริษัทเห็นว่าเหมาะสมเท่านั้น การนำธรรมเนียมอย่างสมบูรณ์แบบเริ่มในปี พ.ศ. 2355 โดยบริษัท เพนซิลเวเนีย (Pennsylvania) ซึ่งยังดำเนินการมาจนปัจจุบัน

#### ประวัติการประกันชีวิตในประเทศไทย

การประกันชีวิตในรูปแบบธุรกิจเริ่มในรัชกาลที่ 5 เนื่องจาก การค้าขายกับต่างประเทศเริ่มเจริญก้าวหน้าขึ้น พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงเล็งเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต ดังจะเห็นได้จาก พระราชดำรัสตอบที่พระราชทานแก่คณะทูตอังกฤษที่เข้ามาขอพระบรมราชานุญาต จัดตั้งบริษัท อีสเอเชียติก จำกัด มีใจความว่า “ ข้าพเจ้าเองได้รับทราบเรื่องซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีมาแล้วเกี่ยวกับการประกันชีวิต โดยข้าพเจ้าเพิ่งได้รับจดหมายจากมาดามของท่านอุปราชผู้สำเร็จราชการประเทศอินเดีย ซึ่งข้าพเจ้าถือว่าเป็นพระสหายคนหนึ่งของข้าพเจ้า เล่าเรื่องสดใจมาให้ฟังว่า ท่านอุปราชผู้สำเร็จราชการประเทศอินเดีย ซึ่งเป็นชาวอังกฤษนั้นประสบอุบัติเหตุตกม้าจนถึงแก่อนิจกรรม โดยที่ท่านอุปราชนั้นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อประเทศของท่าน มิได้เห็นแก่อามิสสินบนใด ๆ ทั้งสิ้น อาศัยแต่เพียงเงินเดือนของพระเจ้าแผ่นดินอังกฤษเลี้ยงชีพเท่านั้น เมื่อท่านถึงแก่อนิจกรรมลงมาตามจึงเดินทางกลับประเทศอังกฤษ ในฐานะครอบครัวคนจนธรรมดา แต่ก็เป็นที่น่ายินดีที่ได้ทราบว่า ในระหว่างที่ท่านอุปราชทรงชีพอยู่นั้น ได้เอาประกันชีวิต ไว้กับบริษัท เอควิตาเบิต ประกันภัย แห่งกรุงลอนดอน จึงทำให้มาดามหม้ายของท่านได้รับเงินสินไหมทดแทนเป็นจำนวนหลายพันปอนด์สเตอร์ลิง ซึ่งพอที่จะใช้เลี้ยงชีพครอบครัว

ต่อไปได้อย่างดี โดยไม่เอาทรูอื่นอีกต่อไป”<sup>31</sup> บริษัทประกันภัยที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยเป็นสาขาของบริษัทที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ในต่างประเทศทั้งสิ้น แบบและวิธีการก็ใช้เช่นเดียวกันที่ใช้อยู่ในต่างประเทศ เพราะประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัย จนกระทั่ง พ.ศ. 2467 จึงมีการบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ขึ้น โดยมีลักษณะการประกันภัยรวมอยู่ด้วย และในมาตรา 104 บัญญัติ ไว้ว่า ห้ามมิให้ตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท เพื่อทำการประกันภัยขึ้น เว้นแต่จะได้รับพระราชทาน พระบรมราชานุญาตเป็นพิเศษ ซึ่งเท่ากับว่า ได้มีการควบคุมการก่อตั้งบริษัทประกันภัยมิให้ตั้งโดยเสรีตั้งแต่นั้นมา ต่อมาวันที่ 1 ตุลาคม 2481 บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (A.I.A.) ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้น ต่อมาเมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 บริษัทประกันภัยของต่างชาติได้ประกาศหยุดประกอบการประกันชีวิตในประเทศไทย จึงเกิดบริษัทประกันชีวิตของคนไทย 2 บริษัทเป็นครั้งแรก เมื่อปีพ.ศ. 2485 คือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด และบริษัทไทยเศรษฐกิจ ประกันภัย จำกัด เมื่อสงครามสงบบริษัทต่างประเทศที่หยุดดำเนินกิจการในประเทศไทยได้กลับมาดำเนินกิจการตามเดิม พ.ศ. 2499 บริษัทประกันชีวิตได้รวมตัวกันจัดตั้งสมาคมประกันชีวิต โดยใช้ชื่อว่า สมาคมประกันชีวิตไทย พ.ศ. 2510 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติประกันชีวิตเพื่อใช้ควบคุมบรรดาบริษัทประกันชีวิต<sup>32</sup>

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต

#### 1. ประวัติเอไอเอ ประเทศไทย

บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด หรือ เอไอเอ ก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก ณ นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน เมื่อปีพ.ศ. 2462 โดย มร.ซีวี สตาร์ (Cornelius Vander Starr) ชาวอเมริกัน เริ่มแรกก่อตั้งใช้ชื่อว่า บริษัท อินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด หรือ อินแทสโก (INTASCO) ในปี 2491 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด หรือ เอไอเอ

เอไอเอ ขยายธุรกิจมาที่ประเทศไทยในปีพ.ศ.2481 แต่หลังจากที่ดำเนินกิจการเพียง 3 ปี ได้เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพาขึ้น รัฐบาลญี่ปุ่นที่เข้ามายึดอำนาจทางการเมืองและการทหารของประเทศไทยได้บังคับให้รัฐบาลในขณะนั้นออกกฎหมายห้ามบริษัทของชาติที่เป็นฝ่ายตรงข้ามญี่ปุ่น เช่น กิจการที่จดทะเบียนในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และจีน ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ส่งผลให้เอไอเอต้องหยุดกิจการ เมื่อสงครามสิ้นสุด เอไอเอได้ย้ายสำนักงานใหญ่ไปที่ประเทศ

<sup>31</sup>บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด, **ความรู้เบื้องต้นสำหรับตัวแทนใหม่**, (กรุงเทพมหานคร : ส่วนวิชาการ/ศูนย์ฝึกอบรมไทยประกันชีวิต จำกัด, 2543), หน้า 15.

<sup>32</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 20.



ฮ่องกงในปีพ.ศ.2490 ส่วนเอไอเอ ประเทศไทยได้กลับเข้ามาดำเนินกิจการอีกครั้งในปีพ.ศ. 2492 พร้อมกับความรับผิดชอบในการมอบความคุ้มครองให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ได้ทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทเมื่อครั้งเกิดสงครามให้เป็นไปตามเงื่อนไขทุกประการไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเงินเมื่อครบกำหนดสัญญา การจ่ายเงินตามเงื่อนไขสัญญาทั้งกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ รวมทั้งให้บริการแก่ผู้เอาประกันรายเดิมที่ต้องการต่ออายุกรรมสิทธิ์ที่ขาดหายไปในช่วงสงคราม โดยในช่วงเริ่มกิจการนั้น บริษัทมีพนักงานเพียง 4 คน และสำนักงานเป็นเพียงพื้นที่เช่าไม่กี่ตารางเมตรในตึกยิบอินซอย ถนนมหาพฤฒารามกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตรายบุคคลเอไอเอยกฐานะขึ้นเป็นเอไอเอสาขาประเทศไทยเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2495 การดำเนินกิจการของเอไอเอเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ทำให้ต้องเปลี่ยนสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่เพื่อรองรับจำนวนพนักงาน ตัวแทน และการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต ในปีพ.ศ.2507 เอไอเอได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานของตนเองขึ้นเป็นครั้งแรก คือ อาคารอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล บิลดิ้ง หรือ อาคารเอไอบี ซึ่งเป็นอาคารสูง 11 ชั้น ตั้งอยู่บนถนนสุรวงศ์ตัดกับถนนเดโชบนเนื้อที่ 1 ไร่ มูลค่ากว่า 30 ล้านบาท เป็นอาคารที่สูงที่สุดในประเทศไทยในยุคนั้น บริษัทได้ทำพิธีเปิดอาคารเอไอบีอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ.2509 โดยได้รับเกียรติจากฯพลฯรองนายกรัฐมนตรี กรมหมื่นนราธิปพงษ์ประพันธ์ เสด็จมาเป็นประธานและได้คำสัตย์ความตอนหนึ่งว่า

วันนี้ถือเป็นวันมงคลฤกษ์ในวันเปิดอาคาร อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล บิลดิ้ง ซึ่งเป็นของเอไอเอ นโยบายที่นำสรรเสริญยิ่งก็คือ การนำรายได้จากประชาชนชาวไทยในรูปของเบี้ยประกันกลับมาลงทุนในประเทศไทย โดยการซื้อพันธบัตรรัฐบาลและทรัพย์สินอื่น ๆ ที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ อาคาร อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล บิลดิ้ง หลังนี้ ซึ่งเกิดขึ้นก็ด้วยความมุ่งมั่นที่จะช่วยส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจไทย ซึ่งเราประชาชนคนไทยต่างภูมิใจยิ่ง

อีก 20 ปีต่อมา การขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตเป็นไปอย่างรวดเร็ว เอไอเอจึงก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มอีก 1 แห่ง คือ อาคาร อเมริกัน อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล ทาวเวอร์ หรือ อาคารเอไอที ซึ่งเป็นอาคารสูง 20 ชั้น บนพื้นที่ 5 ไร่ มีมูลค่ากว่า 400 ล้านบาทก่อสร้างแล้วเสร็จในปีพ.ศ.2529

จากจุดเริ่มต้นในปีพ.ศ.2481 เอไอเอดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในปรัชญา "มอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรรมสิทธิ์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม" มาโดยตลอด พร้อมทั้งยังได้พัฒนากรรมสิทธิ์และบริการให้มีความหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ปัจจุบัน เอไอเอสามารถขยายฐานลูกค้าจนมีกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตรายบุคคลที่มีผลบังคับมากกว่า 3.6 ล้านฉบับ นอกจากการบุกเบิกดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยแล้ว ด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบและการเป็นส่วนหนึ่งในสังคมไทย เอไอเอได้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในด้าน



ต่างๆมาโดยตลอด อาทิ การสนับสนุนทางการศึกษา การแพทย์และสาธารณสุข การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม การทำนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ เอไอเอยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยบริษัทมีนโยบายหลักในการนำเงินของประชาชนในรูปของเบี้ยประกันมาลงทุนในโครงการต่างๆ ภายในประเทศ อาทิ โครงการสื่อสารโทรคมนาคม การไฟฟ้า การประปาภูมิภาค และโครงการสาธารณสุขไปรษณีย์ต่างๆ เป็นต้น

จากจุดเริ่มต้นในปีพ.ศ.2481 จนถึงปัจจุบันที่เอไอเอดำเนินกิจการในประเทศไทยมาเป็นเวลากว่า 65 ปีจากพนักงานจำนวน 4 คน จนมีพนักงานกว่า 1,600 คน ตัวแทนขายกว่า 52,000 คน และหน่วยตัวแทนกว่า 5,900 หน่วย มีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับกว่า 3,600,000 ฉบับ และมีสินทรัพย์รวมกว่า 226,730 ล้านบาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546) สูงเป็นอันดับหนึ่งของธุรกิจประกันชีวิตและครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดในธุรกิจ 45% เป็นระยะเวลากว่า 19 ปี โดยคำนวณจากเบี้ยประกันรวบรวมของกรมธรรม์ทุกประเภทและมีอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ 88% ความสำเร็จดังกล่าวเป็นผลมาจากปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเอไอเอที่ว่า "จะมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม" และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมทั้งนโยบายร่วมพัฒนาสังคมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดียิ่งขึ้นตลอดไปให้สมกับวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจที่ว่า "สู่ความเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสูงสุด มุ่งมั่นมอบบริการที่เป็นเลิศ โดยบุคลากรมืออาชีพ และเป็นหลักประกันที่มั่นคงสำหรับลูกค้าและสังคมตลอดไป"

## 2. ธุรกิจประกันภัย AIG

เอไอเอเป็นกลุ่มบริษัทชั้นนำของโลกที่ให้บริการระหว่างประเทศด้านธุรกิจประกันภัยและบริการทางการเงิน โดยมีธุรกิจอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลกมากกว่า 130 ประเทศ บริษัทในเครือเอไอเอ จะให้บริการแก่ลูกค้าสถาบันธุรกิจต่างๆ รวมทั้งลูกค้ารายบุคคลในด้านธุรกิจประกันวินาศภัย และการประกันชีวิตผ่านระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมอยู่ทั่วโลก ในประเทศสหรัฐอเมริกา เอไอเอเป็นกลุ่มบริษัทที่รับประกันภัยด้านพาณิชย์และอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุด โดยมี AIG American General เป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิต เอไอเอให้บริการธุรกิจครอบคลุมทั่วทุกมุมโลก ทั้งการบริหารกองทุนบำเหน็จบำนาญ การบริหารสินทรัพย์ และบริการทางการเงิน การเช่าซื้อเครื่องบิน ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ รวมทั้งการค้าและการตลาด American General Finance ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทในเครือของเอไอเอเป็นผู้นำตลาดธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วน AIG Sun America และ AIG VALIC ให้บริการจัดการกองทุนบำเหน็จบำนาญที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในอเมริกา นอกจากนี้ เอไอเอยังเป็นผู้นำตลาดด้านการให้บริการบริหารสินทรัพย์สำหรับบุคคลและสถาบันโดย

ผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริหารการลงทุนในตราสารทุน ตราสารหนี้ การลงทุน  
อื่นๆ และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หุ่นสามัญของเอไอจีได้จดทะเบียนไว้ในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก  
และ ArcaEx รวมทั้งตลาดหลักทรัพย์ในลอนดอน ปารีส สวิตเซอร์แลนด์ และโตเกียว

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความมั่นคง และอบอุ่นใจสำหรับทุกชีวิต  
ในครอบครัวโดยการช่วยจัดสรร

- รายได้สำหรับครอบครัว
- รายได้สำหรับการศึกษบุตร
- รายได้ในยามเจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ
- รายได้ยามเกษียณ

เอไอเอ ได้พัฒนาแบบประกันชีวิตหลักเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เอา  
ประกันทุกกลุ่ม โดยกรมธรรม์ประกันชีวิตหลักและสัญญาเพิ่มเติมที่มีผลตั้งแต่ 1 มกราคม 2545 มี  
ดังนี้

#### แบบกำหนดระยะเวลา (Term Basic Plan)

ให้ความคุ้มครองตามระยะเวลาที่กำหนด โดยให้การชดเชยทุนประกันแก่ผู้รับ  
ผลประโยชน์ ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิต ระหว่างที่สัญญาามีผลบังคับ เบี้ยประกันต่ำ ไม่มีเงินปัน  
ผล ไม่มีมูลค่าเงินสดยกเว้นแบบชั่วระยะเวลา 20 ปี แบบประกันภัย แบบมีกำหนดระยะเวลา 5 ปี /10  
ปี /15 ปี และ 20 ปี (ไม่มีเงินปันผล)

#### แบบตลอดชีพ (Whole Life Plan)

ให้ความคุ้มครองถาวรตลอดชีวิตผู้เอาประกัน (อายุครบ 99 ปี) ชดเชยทุนประกันแก่  
ผู้รับผลประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิต และชดเชยทุนประกันแก่ผู้เอาประกันหากมีชีวิตอยู่  
จนครบอายุ 99 ปี มีทั้งแบบมีเงินปันผลและไม่มีเงินปันผล มีมูลค่าเงินสดที่ผู้ถือกรมธรรม์สามารถ  
ขอกู้ได้ในยามที่ประสบปัญหาทางการเงิน แบบประกันภัย

- ตลอดชีพชนิดมีเงินปันผล และไม่มีเงินปันผล (WL PAR / WL Non PAR)
- ตลอดชีพชำระเบี้ยประกันภัย 30 ปี มีเงินปันผล (30PLP)
- ตลอดชีพชำระเบี้ยประกันภัย 20 ปี ชนิดมีเงินปันผลและไม่มีเงินปันผล (20PLP /  
20PLNP)
- ตลอดชีพชำระเบี้ยประกันภัย 15 ปี มีเงินปันผล (15PLCP)

#### แบบสะสมทรัพย์ (Endowment Plan)

เป็นแบบการประกันซึ่งรวมการคุ้มครองชีวิต และการออมทรัพย์ไว้ด้วยกัน ชดเชยทุน  
ประกันแก่ผู้รับผลประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิต และชดเชยทุนประกันแก่ผู้เอาประกันที่



อยู่จนครบสัญญา เบี้ยประกันสูง มีมูลค่าเงินสดที่ผู้ถือกรมธรรม์สามารถขอกู้ได้ในยามที่ประสบปัญหาทางการเงินแบบประกันภัย

1. สะสมทรัพย์ 10 ปี / 15 ปี / 20 ปี / 25 ปี / 30 ปี ชนิดมีเงินปันผล
2. สะสมทรัพย์ 16 ปี หรือ 20 ปี มีเงื่อนไขจ่ายเงินคืนทุก 2 ปี
3. สะสมทรัพย์ครบอายุ 55 ปี / 60 ปี / 65 ปี มีเงินปันผล

สัญญาเพิ่มเติม

นอกจากผลประโยชน์ความคุ้มครองชีวิตจาก กรมธรรม์ประกันชีวิตหลักแล้ว ลูกค้ายังสามารถเลือกซื้อ สัญญาเพิ่มเติมผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ซึ่งแนบกับ กรมธรรม์ประกันชีวิตหลัก เพื่อให้ได้ผลประโยชน์ ตรงกับความต้องการมากขึ้น สัญญาเพิ่มเติมที่ได้รับความนิยม อาทิ

1. สัญญาเพิ่มเติมการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล และศัลยกรรม (H&S) ทุกคนคงไม่อาจเลี่ยงปัญหาโรคร้ายไข้เจ็บ และหากวันนั้นเกิดขึ้น สิ่งตามมา คือค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล บริษัทจึงได้เพิ่ม ผลประโยชน์ในการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยมีผลประโยชน์หลักดังนี้

- ค่าห้อง ค่าอาหาร และค่าบริการพยาบาล
- ค่ารักษาพยาบาล
- ผลประโยชน์สำหรับการศัลยกรรม

2. สัญญาเพิ่มเติมผลประโยชน์มรณกรรมเนื่องจากอุบัติเหตุ และบันทึกเพิ่มเติมอุบัติเหตุ (AI/RCC, ADD/RCC, ADB/RCC) อุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ การระมัดระวังภัยเป็นสิ่งที่ดี แต่ย่อมไม่เพียงพอ ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกความคุ้มครองเพิ่มเติมกรณีอุบัติเหตุ เพื่อเป็นการรองรับเหตุการณ์ไม่คาดฝันเหล่านั้น ตัวอย่างผลประโยชน์

- AI ความคุ้มครองการสูญเสียเนื่องจากอุบัติเหตุ กรณีเสียชีวิต/สูญเสียอวัยวะ/ทุพพลภาพ

- ADD ความคุ้มครองการสูญเสียเนื่องจากอุบัติเหตุ กรณีเสียชีวิต/สูญเสียอวัยวะ

- ADB ความคุ้มครองการสูญเสียเนื่องจากอุบัติเหตุ กรณีเสียชีวิตและยังคุ้มครองการสูญเสียกรณีต่าง ๆ อันมีสาเหตุเนื่องมาจากการถูกลอบทำร้ายร่างกาย ฆาตกรรม การจลาจล สงครามกลางเมืองการนัดหยุดงาน หรือการปฏิบัติการของผู้ก่อการร้าย (RCC)

3. สัญญาเพิ่มเติมค่าชดเชยรายวันสำหรับการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล (HB) คุ้มครองกรณีผู้เอาประกันเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล อันเป็นผลมาจากการเจ็บป่วย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ โดยผลประโยชน์จ่ายให้เป็นค่าชดเชยรายวัน



4. สัญญาเพิ่มเติมการมรดกกรรมและการรักษาในโรงพยาบาลเนื่องจากโรคมะเร็ง (CR) คู่สมรสผู้เอาประกัน กรณีเสียชีวิตหรือเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล เนื่องจากโรคมะเร็งหรือโรค ร้ายแรง 5 โรค ได้แก่ โรคโปลิโอ โรคถุงลมโป่งพอง โรคกล้ามเนื้อเสื่อม การแข็งตัวของเนื้อเยื่อ โดยทั่วไป และโรคตับแข็ง<sup>33</sup>

### โครงการประกันกลุ่มแบบสะสมทรัพย์

โครงการประกันกลุ่มแบบสะสมทรัพย์ คือการประกันกลุ่มแบบใหม่ที่มีจุดประสงค์หลัก เพื่อการสะสมทรัพย์ในช่วงเวลาทำงาน เพื่อสร้างเป็นกองทุนเกษียณอายุสำหรับพนักงาน ลูกจ้างของบริษัท ห้างร้าน หน่วยงาน และหรือองค์กรต่างๆ ทั้งธุรกิจเอกชนและภาครัฐ อีกทั้งใน ขณะเดียวกันยังให้ความคุ้มครองชีวิต เนื่องจากการเสียชีวิตทุกกรณี ตลอดระยะเวลาที่สัญญาจะมีผล บังคับ

### ผลประโยชน์ของโครงการ

โครงการประกันกลุ่ม แบบสะสมทรัพย์ ให้สิทธิประโยชน์แก่สมาชิกผู้เอาประกันหลาย ประการ ดังมีรายละเอียดคือ

#### 1. จำนวนเงินสะสมทรัพย์ เมื่อสัญญาครบกำหนด

เมื่อสมาชิกผู้เอาประกันมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ สมาชิกผู้เอาประกันจะได้รับจำนวน เงินสะสมทรัพย์ ซึ่งเท่ากับจำนวนเงินเอาประกันภัยทั้งหมดรวมกับเงินปันผลสะสมทั้งหมด เพื่อ เป็นกองทุนเกษียณอายุ

#### 2. จำนวนเงินผลประโยชน์เมื่อมรดกกรรม

หากสมาชิกผู้เอาประกันเสียชีวิตในระหว่างระยะเวลาที่การประกันภัยมีผลบังคับ ผู้รับประโยชน์ของสมาชิกผู้เอาประกันภัยจะได้รับ จำนวนเงินผลประโยชน์ซึ่งเท่ากับจำนวนเงินเอา ประกันภัยทั้งหมดรวมกับเงินปันผลสะสมทั้งหมดที่มีอยู่ขณะนั้น เพื่อเป็นมรดกตกทอดแก่ทายาท

#### 3. จำนวนเงินสดคืนเมื่อสิ้นสุดสัญญา

เมื่อสภาพการเป็นพนักงานของสมาชิกผู้เอาประกันภัยสิ้นสุด และหากว่าสมาชิกผู้เอา ประกันภัยแจ้งขอยกเลิกการประกันภัย สมาชิกผู้เอาประกันภัยจะได้รับเงินสดคืนซึ่งเท่ากับ ผลรวม ของมูลค่าเงินสดทั้งหมดกับเงินปันผลสะสมที่มีอยู่ขณะนั้น เพื่อเป็นเงินบำเหน็จจากการทำงาน

<sup>33</sup>สมาคมไทยประกันชีวิต, **การประกันชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), หน้า 15.

### การจัดตั้งโครงการ

โครงการประกันกลุ่ม แบบสะสมทรัพย์ จัดตั้งได้ด้วยวิธีง่ายๆ เพียงแค่ ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการจัดเตรียมเงินกองทุนให้แก่พนักงาน ลูกจ้าง เมื่อเกษียณอายุ และพร้อมที่จะช่วยพนักงานเก็บออมเงินด้วยการหักบัญชีเงินเดือนแล้ว โครงการนี้ก็สามารถเกิดขึ้นได้ ลักษณะของโครงการโดยมีสังเขปดังนี้ คือ

1. ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ เห็นสมควรให้มีการจัดตั้งโครงการประกันกลุ่ม แบบสะสมทรัพย์ ตามแผนการประกันภัยกลุ่ม ที่นำเสนอโดย บริษัท อเมริกาอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอ.ไอ.เอ.)
2. สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นแบบสมัครใจ (Voluntary)
3. โครงการจะก่อตั้งได้พนักงานเข้าร่วมไม่น้อยกว่า 50 คน และอัตราเข้าร่วมไม่ต่ำกว่า 30% ของผู้มีสิทธิทั้งหมด
4. พนักงานเลือกจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยรายเดือนที่จะต้องชำระ ตามแผนสะสมทรัพย์ที่กำหนดไว้และอนุญาตให้หักเงินจำนวนนี้จากบัญชีเงินเดือนของตนเอง
5. ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ นำจำนวนเงินเบี้ยประกันที่หักจากบัญชีเงินเดือนของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการส่งให้ เอ.ไอ.เอ. ตามรายละเอียดที่ทาง เอ.ไอ.เอ. จะจัดส่งให้เป็นรายละเอียด
6. เพื่อกระตุ้นให้เกิดการออมทรัพย์อันจะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ จึงเปิดโอกาสให้ บริษัท/องค์กร ออกเงินสมทบเพิ่มจากจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยของพนักงานด้วยก็ได้
7. ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการสามารถกำหนดอัตราผลประโยชน์ที่จะจ่ายให้แก่พนักงานที่เข้าร่วมโครงการในส่วนของเงินสมทบที่บริษัท/องค์กร เป็นผู้ออกให้เพื่อจูงใจให้พนักงาน อยู่ทำงาน กับบริษัท/องค์กรนานยิ่งขึ้น

### ประโยชน์จากการจัดตั้งโครงการประกันกลุ่ม แบบสะสมทรัพย์

ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ ที่ได้จัดให้เกิดมีโครงการประกันกลุ่ม แบบสะสมทรัพย์ จะได้รับประโยชน์ดังนี้ คือ

1. สามารถจัดสวัสดิการเกษียณอายุให้แก่พนักงาน โดยไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายใดๆ
2. แบ่งเบาภาระทางการเงินของบริษัท/องค์กร ในอันที่จะต้องจัดเตรียมเงินกองทุนเกษียณอายุ หรือเงินสงเคราะห์กรณีมรณกรรม
3. สนับสนุนให้พนักงาน เก็บออมเงินเป็นประจำสม่ำเสมอตามกำลังความสามารถของแต่ละบุคคล

4. สร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับพนักงาน ตลอดระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท/องค์กร

5. สร้างความอบอุ่นใจให้กับครอบครัวของพนักงาน ด้วยการประกันชีวิตควบคู่ไปกับการออมทรัพย์

6. ส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจในอันที่จะทำงานกับบริษัท/องค์กร

7. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บริหาร/เจ้าของกิจการกับพนักงาน

นอกเหนือจากประโยชน์ที่ได้กล่าวข้างต้น พนักงานก็จะได้รับประโยชน์ด้วยคือ

1. สามารถสร้างหลักประกันความมั่นคงในอนาคตให้แก่ตนเองและครอบครัว

2. ก่อให้เกิดการออมทรัพย์ อย่างสม่ำเสมอ

3. ทำให้สะดวก โดยการหักบัญชีเงินเดือน

4. ได้รับประโยชน์ 2 ประสงค์ ทั้งการสะสมทรัพย์และความคุ้มครอง ในขณะเดียวกัน

การเข้าร่วมโครงการ

พนักงาน ผู้มีสิทธิเข้าร่วมโครงการสะสมทรัพย์อายุครบ 60 ปี จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. จะต้องเป็นพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีอายุตั้งแต่ 16 ปี ถึง 55 ปี

2. จะเข้าร่วมโครงการได้ในวันที่การประกันภัยมีผลบังคับ หรือวันครบรอบปีกรรมธรรม์

ถัดไป

3. กรอกใบสมัครเรียบร้อยและได้รับการอนุมัติจาก เอ.ไอ.เอ

4. เลือกรายงานเงินเบี้ยประกันภัยรายเดือน ตามแผนใดแผนหนึ่งที่กำหนดไว้

5. สามารถเปลี่ยนจำนวนเงินเบี้ยประกันภัย ได้ในวันครบรอบปีกรรมธรรม์ถัดไป

6. แสดงความยินยอมให้ผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ หักเบี้ยประกันภัยจากบัญชีเงินเดือน

#### **การกำหนดแผนสะสมทรัพย์**

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกเข้าใจ และความสะดวกในการดำเนินโครงการ แผนสะสมทรัพย์

จะกำหนดเป็นจำนวนเงินคงที่ในอัตราเท่าของ 100 บาท ตัวอย่างเช่น

แผน 100 หมายถึง สะสมทรัพย์โดยชำระเบี้ยประกันภัยเดือนละ 100 บาท

แผน 200 หมายถึง สะสมทรัพย์โดยชำระเบี้ยประกันภัยเดือนละ 200 บาท

แผน 300 หมายถึง สะสมทรัพย์โดยชำระเบี้ยประกันภัยเดือนละ 300 บาท

แผน 400 หมายถึง สะสมทรัพย์โดยชำระเบี้ยประกันภัยเดือนละ 400 บาท

แผน 500 หมายถึง สะสมทรัพย์โดยชำระเบี้ยประกันภัยเดือนละ 500 บาท

แผน 600 หมายถึง สะสมทรัพย์โดยชำระเบี้ยประกันภัยเดือนละ 600 บาท

แผน 10,000 หมายถึง สะสมทรัพย์โดยชำระเบี้ยประกันภัยเดือนละ 10,000 บาท



### **การประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพ**

การประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพกลุ่ม คือสัญญาเพิ่มเติมผลประโยชน์ฉบับหนึ่ง ที่แนบและถือเป็นส่วนหนึ่งของกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม (กรมธรรม์หลัก) ที่จะให้การชดเชยการสูญเสียชีวิต หรืออวัยวะส่วนสำคัญและการทุพพลภาพอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การประกันอุบัติเหตุให้ความคุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมงทุกสถานที่ทั่วโลก สำหรับการสูญเสียทั้งหลายอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกเวลาทำงาน และการบาดเจ็บเช่นว่านี้ จะต้องเกิดขึ้นภายใน 180 วัน นับจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ

### **ผลประโยชน์ที่ได้รับ**

หากภายใน 180 วัน นับแต่วันที่สมาชิกผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุ จากสาเหตุภายนอกอย่างรุนแรง เป็นผลให้ได้รับการบาดเจ็บทางร่างกาย โดยมีหลักฐานปรากฏให้เห็นถึงรอยฟกช้ำหรือบาดแผลที่ด้านนอกของร่างกาย ซึ่งเว้นแต่ในกรณีจมน้ำตาย หรือเป็นการบาดเจ็บภายในที่ถูกตรวจพบได้จากการชันสูตร เมื่อบริษัทฯ ได้รับอนุมัติหลักฐานข้อพิสูจน์แล้วจะจ่ายทดแทนการสูญเสียใดๆ ที่เกิดขึ้นตามที่ระบุไว้ในตารางเงินทดแทนต่อไปนี้ (ในกรณีการบาดเจ็บเป็นผลให้สูญเสียมากกว่าหนึ่งอย่าง บริษัทฯ จะจ่ายเงินทดแทนการสูญเสียจำนวนสูงสุดเพียงจำนวนเดียวเท่านั้น)

### **ค่าชดเชยสองเท่า**

บริษัทฯ จะจ่ายจำนวนเงินทดแทนเป็นสองเท่าตามการสูญเสียที่ระบุไว้ในตารางเงินทดแทน ถ้าสมาชิกผู้เอาประกันภัยได้รับความสูญเสียจากเหตุใดเหตุหนึ่งที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ขณะที่สมาชิกผู้เอาประกันภัยกำลังโดยสารอยู่ในขบวนสาธารณะทางบก
2. ขณะที่สมาชิกผู้เอาประกันภัยอยู่ในลิฟท์ (ยกเว้นลิฟท์ที่ใช้ในเหมืองแร่)
3. เนื่องจากไฟไหม้ โรงมหรสพ โรงแรม หรืออาคารสาธารณะอื่นใด ซึ่งสมาชิกผู้เอาประกันภัยอยู่ ณ สถานที่นั้นในขณะที่เริ่มเกิดไฟไหม้

### **การทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงถาวรเนื่องจากอุบัติเหตุ**

ในกรณีอันเนื่องจากการบาดเจ็บที่เป็นผลขึ้นภายใน 180 วันนับตั้งแต่วันที่เกิดอุบัติเหตุ เป็นเหตุให้สมาชิกผู้เอาประกันภัยเกิดทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงถาวร จนไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานใดๆ ในอาชีพประจำหรือในอาชีพอื่นๆ โดยเกิดต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา 12 เดือนติดต่อกัน บริษัทฯ จะจ่ายเงินให้แก่สมาชิกผู้เอาประกันภัยเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของจำนวนเงินเอาประกันภัยที่คงเหลือหลังจากหักด้วยจำนวนเงินจำนวนใด ซึ่งได้จ่ายให้แล้ว หรือที่เพิ่งจะจ่ายตามสัญญาเพิ่มเติมฉบับนี้ อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุครั้งเดียวกันนี้ และในกรณีที่บริษัทฯ ได้จ่ายเงินงวดแรกให้ครบ 12

เดือน หลังจากที่ได้รับเงินงวดแรก บริษัทฯ จะจ่ายเงินส่วนที่เหลือของจำนวนเงินคงเหลือข้างต้นให้แก่ผู้รับผลประโยชน์ตามที่ระบุไว้

#### **ภัยที่มีความคุ้มครอง**

1. การทำร้ายตนเอง หรือการพยายามกระทำการดังกล่าว
2. ภาวะสงคราม ไม่ว่าจะมีการประกาศหรือไม่ การปฏิวัติหรือการปฏิบัติการแย่งสงคราม
3. การเข้าร่วมการจลาจล สงครามกลางเมือง การประท้วงหรือการก่อการร้าย
4. การกระทำความผิด หรือการพยายามกระทำความผิดทางอาญา หรือการขัดขืนการจับกุมของพนักงานเจ้าหน้าที่ แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงความผิดลหุโทษ หรือความผิดอันเกิดจากความประมาท
5. เป็นผู้ขับขี่ ขึ้นหรือลงหรืออยู่ในอากาศยานใดๆ ไม่ว่าจะขับเคลื่อนด้วยตัวของตนเองหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่สมาชิกผู้เอาประกันภัยอยู่ในอากาศยาน ที่ได้ประกอบการโดยสารการบินพาณิชย์รับส่งผู้โดยสารตามตารางบินโดยสารในเส้นทางที่ได้กำหนดไว้

6. การแข่งม้า หรือการแข่งขันที่ใช้ล้อ

#### **การประกันค่าชดเชยรายวันในโรงพยาบาล**

การประกันค่ารักษาพยาบาลรายวันในโรงพยาบาล คือ สัญญาเพิ่มเติมผลประโยชน์ฉบับหนึ่งที่แนบและถือเป็นส่วนหนึ่งของกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม (กรมธรรม์หลัก) ที่ให้การชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกผู้เอาประกันภัยต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน อันเป็นผลเนื่องมาจากการเจ็บป่วย หรือ โรคลภัย

#### **ความคุ้มครอง**

ผลประโยชน์นี้จะให้ความคุ้มครองแก่สมาชิกผู้เอาประกันภัย ทั้งในและนอกเวลาทำงาน ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกสถานที่สำหรับการเข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเป็นเวลาอย่างน้อย 6 ชั่วโมงติดต่อกัน อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ

#### **ผลประโยชน์การชดเชย**

ชดเชยค่าใช้จ่ายตามอัตราผลประโยชน์ต่อวัน ตามที่ระบุในตารางการประกันภัย สำหรับการเข้ารับรักษาในโรงพยาบาลในแต่ละวัน แต่ไม่เกินจำนวนวันสูงสุดที่กำหนดไว้

#### **ข้อยกเว้น**

บริษัทฯ จะไม่ช่วยผลประโยชน์ภายใต้สัญญาเพิ่มเติมนี้ สำหรับกรณีต่อไปนี้

1. การเจ็บป่วย หรือบาดเจ็บที่เป็นอยู่เดิมแล้ว ในระหว่างเวลา 90 วัน ก่อนวันที่สัญญาเพิ่มเติมมีผลบังคับแต่วันที่ได้เอาประกันไว้ตามสัญญาเพิ่มเติมนี้เป็นเวลา 12 เดือนติดต่อกันแล้ว



2. การเจ็บป่วย หรือบาดเจ็บอันเกิดขึ้นจาก การทำร้ายตัวเอง โรคหรืออาการเกี่ยวกับความผิดปกติของจิตใจ เนื่องจากความกังวล ความเครียด ความกดดันจิตใจ โรคประสาท การติดยาเสพติด หรือโรคพิษสุราเรื้อรัง
3. การบาดเจ็บที่เกิดขึ้นโดยเป็นผลสงคราม การปฏิวัติ
4. ความเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บอันเกิดขึ้นมาจากการจลาจล การนัดหยุดงาน หรือการทะเลาะวิวาท
5. ค่าบริการพยาบาลพิเศษ การตรวจร่างกาย หรือการรักษาใดๆ ที่ไม่จำเป็นทางการแพทย์ การตรวจรักษาหรือการศัลยกรรมเกี่ยวกับฟัน เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเพื่อการบำบัดรักษาอาการบาดเจ็บ เนื่องจากอุบัติเหตุ
6. การผ่าตัดเพื่อแก้ไขสิ่งผิดปกติอันเกิดมาแต่กำเนิด การรักษาอันเนื่องมาจากการตั้งครรภ์ การคลอดบุตร การแท้งบุตร การทำแท้ง การรักษาเกี่ยวกับการคุมกำเนิด หรือการรักษาเกี่ยวกับความสามารถในการให้กำเนิดการทำศัลยกรรมตกแต่ง การให้บริการอำนวยความสะดวก เช่น การใช้โทรศัพท์ วิทยุและอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน การจัดซื้อ หรือการใช้เครื่องหนี้ยวรั้ง หรือค้ำจุน<sup>34</sup>

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ชัยวัฒน์ โฆษกัทรมิทธิ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการศึกษาในกลุ่มที่ซื้อประกันชีวิต และกลุ่มที่ยังไม่ซื้อประกันชีวิต พบว่า ผู้เอาประกันเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 40 ปี เป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย นักธุรกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า รายได้ระหว่าง 12,000 – 18,000 บาทต่อเดือน เป็นส่วนใหญ่ และมีภาระเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว 3 – 5 คน ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และจำนวนเงินเก็บออมจากการศึกษา เรื่องนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อประกันชีวิต อยู่ในกลุ่มของคนที่มีภาระที่จะต้องดูแลครอบครัวสำหรับหลายชีวิตที่ต้องรับผิดชอบแต่ความสามารถของการทำประกันชีวิตต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจและเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะคุ้มครอง ซึ่งมีรายได้เป็นตัวกำหนดว่าจะมีเงินที่จะเหลือเก็บไม่เดือนร้อนต่อค่าใช้จ่ายของครอบครัว<sup>35</sup>

<sup>34</sup>โครงการประกันกลุ่มแบบสมัครใจโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 1 สิงหาคม 2543.

<sup>35</sup>ชัยวัฒน์ โฆษกัทรมิทธิ์, “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2539, 122 หน้า.



**แจ่มจันทร์ ฅ กาศสินธุ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด สาขาพนมสารคาม พบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจทั้งรายด้าน และภาพรวมในระดับมาก ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านพนักงานต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ต่อการบริการ ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษานอปริญญา หรือ ปวส. เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ด้านพนักงานและด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ สำหรับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ลูกค้าหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าลูกค้าชาย 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการบริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชายในด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้าที่เป็นข้าราชการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้า ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05<sup>36</sup>

**ญาดา พงศบริพัตร** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจการประกันวินาศภัย รวม 5 ด้าน คือ ด้านการจัดลักษณะงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านผลตอบแทน หรือผลประโยชน์เกี่ยวกับ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว วุฒิการศึกษาประสบการณ์ในการทำงานและเงินเดือนที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานต่างเพศกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน คือเพศชายมีความพึงพอใจต่อการทำงานมากกว่าเพศหญิง อายุของพนักงานที่แตกต่างกันสถานภาพทางครอบครัวที่แตกต่างกันหรือเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันส่วนวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมาแตกต่างกัน<sup>37</sup>

<sup>36</sup>แจ่มจันทร์ ฅ กาศสินธุ์, “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด สาขามหาสารคาม”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2542, 138 หน้า.

<sup>37</sup>ญาดา พงศบริพัตร, “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 2542, 135 หน้า.

**พีระ อินทรโฆษิต** ได้ศึกษาวิจัย เรื่องสิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบผลสำเร็จของบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี ได้เปรียบเทียบคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกอบอาชีพและสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จของตัวแทนภาคต่าง ๆ และที่ระดับรายได้ต่างกัน พบว่า

1. อายุและรายได้ของตัวแทน และผู้บริหารตัวแทนมีความแตกต่างกัน เมื่อแยกพิจารณาพบว่า อายุ และรายได้ของตัวแทน และผู้บริหารตัวแทนแตกต่างกัน

2. อายุและรายได้ของตัวแทน และผู้บริหารตัวแทนภาค มีความแตกต่างกันเมื่อแยกพิจารณาพบว่าอายุของตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนในแต่ละภาคไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ของตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนแต่ละภาคแตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกอบอาชีพ และสิ่งจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จของตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนจำแนกตามภาค และระดับรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกอบอาชีพตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และความซื่อสัตย์ ส่วนสิ่งจูงใจให้ทำงานประสบผลสำเร็จตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลตอบแทนจากบริษัทและจากการมีหน้าที่การงานที่สี<sup>38</sup>

**สัมฤทธิ์ รัตนคารา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า ทั้งผู้ทำประกันชีวิตแล้ว และผู้ไม่ทำประกันชีวิตมีความคิดเห็นค่อนข้างไม่คิดต่อการประกันชีวิตนอกจากนั้นยังศึกษาพบว่าสภาพเศรษฐกิจประจำวันของประชาชนตกอยู่ในภาวะลำบาก ปัญหาราคาพืชผลทางเกษตรตกต่ำ เป็นเรื่องกระทบรายได้ส่วนใหญ่ของประเทศ ปัญหาคนว่างงาน ปัญหาเกี่ยวกับการตลาด ปัญหาการกีดกันทางการค้า และ ปัญหาที่เกี่ยวกับการแข่งขันกับผู้ผลิตต่างประเทศ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลกระทบถึงรายได้ของประชากรทั่วไปจึงทำให้ไม่มีเงินเหลือสะสมส่งเบี้ยประกันชีวิต<sup>39</sup>

**มาลินี เชนฐ์โชติศักดิ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย ทั้งทางด้านจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตและมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตรับสุทธิของประเทศไทย ผล

<sup>38</sup>พีระ อินทรโฆษิต, “สิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบผลสำเร็จ : กรณีศึกษาบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี จำกัด (มหาชน)”, *ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก), 2542, 134 หน้า.

<sup>39</sup>สัมฤทธิ์ รัตนคารา, “ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2527, 124 หน้า.



การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต ในกรณีจำนวนกรมธรรม์ และมูลค่าเบี้ยประกันชีวิต พบว่าจำนวน ประชากรอัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิตและจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิต เมื่อปีก่อน หรือมูลค่าเบี้ยประกันชีวิตเมื่อปีก่อน มีผลต่อการทำประกันชีวิต ณ ระดับความเชื่อมั่นที่สูงมาก และปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนกรมธรรม์ที่มากที่สุดคือจำนวนประชากร รองลงมาได้แก่ อัตราการตาย จำนวนตัวแทนประกันชีวิต และจำนวนกรมธรรม์ เมื่อปีก่อนตามลำดับ<sup>40</sup>

**อำพันธ์ เอมอิม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการทำประกันชีวิตของประชาชน ศึกษาที่นำหน้าให้ความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการทำประกันชีวิต นอกจากนี้ยังศึกษาว่าปัจจัยด้านใด มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยบางประการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจ

2. นำหน้าให้ความสำคัญของปัจจัยบางประการ ส่งผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต และ รายได้ ส่วนเจตคติที่มีต่อประกันชีวิตและสถานภาพสมรสส่งผลต่อการทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยที่มีน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลต่อการกระทำประกันชีวิตของประชาชนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางเศรษฐกิจ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชน โดยตรงได้แก่ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อประกันชีวิต และสถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการทำประกันชีวิต คือระดับการศึกษา และอายุ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่ออิทธิพลการทำประกันชีวิตของประชาชน คือ เพศ อาชีพ<sup>41</sup>

**สุทธิชัย มาคมะลิวัลย์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชนศึกษากรณีบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรีพบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิง

<sup>40</sup> มาลินี เชษฐโชติศักดิ์, “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย”, **วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2534, 125 หน้า.

<sup>41</sup> อำพันธ์ เอมอิม, “การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), 2535, 156 หน้า.



ลึกจากผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 กลุ่ม คือ กลุ่มของผู้บริหาร พนักงานตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาชลบุรี ประชาชนที่ทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิต ผลการศึกษาในแต่ละกลุ่ม พบว่า ประโยชน์สูงสุดของการทำประกันชีวิต ช่วยในการเฉลี่ยความเสี่ยงภัย เป็นการออมเงินในระยะยาวไว้ใช้จ่าย เมื่อเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุมีผู้เข้าดูแล เป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ เป็นกอบเป็นกำ เป็นหลักประกันความมั่นคงให้กับครอบครัวกระจายมรดกซึ่งแบ่งให้กับลูกหลานในรูปของกรรมธรรม์ ในกลุ่มไม่ทำประกันชีวิตมองว่า การประกันชีวิตไม่มีความจำเป็นในชีวิตแต่อย่างใด เมื่อเทียบกับเงินที่เสียไปกับเบี้ยประกัน เพราะเงินดังกล่าวมีความจำเป็นในปัจจุบันมากกว่า คุณสมบัติตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจรรยาบรรณของตัวแทนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด บุคลิกภาพต้องดี มีวาจาต้องใจ อธิษาศัยดีเยี่ยมเป็นผู้มีความรู้ ในเรื่องประกันชีวิต เข้าสู่อชีพนี้ ด้วยใจรักและยึดมั่นที่จะทำเป็นอาชีพประจำรู้จักวิเคราะห์ให้ผู้มุ่งหวัง ส่วนปัญหาทางด้านภาพลักษณ์ด้านลบของตัวแทนประกันชีวิต คือ การถือลูกค้านำในการให้ซื้อประกันและประเด็นสำคัญในกรรมธรรม์ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ขาดความรู้ในเรื่องการประกันชีวิตที่แท้จริง หวังเพียงผลตอบแทนจากการขายเท่านั้น ด้านการศึกษาพบว่ามีขั้นต้นน่าจะระดับปวส.หรือ ปวท. แต่ถ้าเป็นระดับปริญญาตรี จะดีมาก เพราะจะมีความพร้อมในด้านองค์ความรู้ ต้องเข้ารับการอบรมพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ข้อเสนอแนะ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีความยุติธรรมในเรื่องรายได้มีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าเกิดจากผลงานที่แท้จริงตามเกณฑ์ที่กำหนด ให้ความสำคัญกับการนัดหมาย รักษาภาพลักษณ์ของบริษัทให้เป็นที่ดีดีตา ผู้ซื้อสามารถแนะนำหรือบอกต่ออย่างมั่นใจในตัวแทนที่ตนตัดสินใจลูกค้าต้องเสนอแบบประกันที่มีความคุ้มครองที่เหมาะสมกับรายได้ของลูกค้าด้วยความจริงใจโดยตระหนักผลประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ<sup>42</sup>

**ยุพิน พรหมใจมั่น** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบผลประโยชน์กรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ พบว่ามนุษย์ต้องพบกับความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งไม่สามารถทราบล่วงหน้าถึงขนาดความสูญเสีย เมื่อเกิดความสูญเสียย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องไปสู่สถานะทางการเงิน อารมณ์หรือทั้งสองอย่าง และหากการสูญเสียนั้นคือชีวิต ผลกระทบที่ตามมาย่อมมีมาก การทำประกันชีวิตจึงเป็นหลักประกันในการช่วยลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเสียชีวิตได้ การประกันชีวิตมีหลายรูปแบบ โดยทั่วไปการทำประกันชีวิตมีประโยชน์ในการเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว ธุรกิจ และสังคม ช่วยลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเสียชีวิต ในปัจจุบันมีการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เพื่อส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ไปพร้อม ๆ กับการทำประกันชีวิต โดยการประกัน

<sup>42</sup> สุทธิชัย มาสมะลิวัลย์, “ตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน : ศึกษากรณีบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, 107 หน้า.

ชีวิตแบบนี้ให้ผลประโยชน์สูงกว่าการออมทรัพย์ทั่วไปซึ่งกำลังเป็นที่นิยมและแพร่หลาย ทำให้บริษัทประกันภัยหลายบริษัทจัดทำรูปแบบการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์นี้มากขึ้น เมื่อต้องการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ จึงควรพิจารณาปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย ทั้งในด้านความเหมาะสม ทุนประกันชีวิต เบี้ยประกัน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกันชีวิต การทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ คือการทำประกันชีวิตร่วมกับการลงทุน เมื่อต้องการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ จึงควรพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำประกันชีวิตเป็นหลัก ทำให้ผู้จัดทำเกิดแนวคิดในการเปรียบเทียบผลประโยชน์ของการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ขึ้น<sup>43</sup>

## 2.5 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถชี้ให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ ความต้องการความปลอดภัย ตามทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้นตอนของมาสโลว์และทฤษฎีของแมคเคลเลนด์ และทฤษฎีของ E R G Model และได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

### ตัวแปรพื้นฐาน

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ตำแหน่ง
- รายได้
- ระดับการศึกษา

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ใน

#### โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการสมัคร เป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ดังนี้

- ด้านการให้บริการ
- ตัวแทนผู้ประสานโครงการ
- นิติเวช สำนักงาน บริษัท
- ด้านความคุ้มครอง

<sup>43</sup>ยุพิน พรหมใจมั่น, “การเปรียบเทียบผลประโยชน์กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2547, 107 หน้า.



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง การศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือสมาชิกผู้สมัครประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ทั้งหมดจำนวน 280 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยครอบคลุมเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ มาเป็นแนวพื้นฐาน โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษา โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ โดยใช้วิธีการแบบ Likert Scale ให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกว่ามีความคิดเห็นต่อข้อความนั้น ในระดับใด โดยกำหนดระดับคะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ<sup>1</sup>

มีความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนน	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	มีค่าคะแนน	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

### 3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การดำเนินการสร้างแบบสอบถามเรื่องศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ รวบรวมเนื้อหาสาระจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้มาดังกล่าวมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเรื่องศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ รายละเอียด ของแบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

<sup>1</sup>ประคอง กรรณสูต, **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), หน้า 63.



**ตอนที่ 1** แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษา โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) โดยใช้ข้อคำถามแบบมีตัวเลือกให้ตอบ รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 5 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ มีข้อคำถาม 20 ข้อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบ เดียวจาก 5 ตัวเลือกโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกว่ามีความคิดเห็นต่อข้อความนั้น

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

### 3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถาม ที่ได้ดังกล่าวไปให้อาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ แนะนำเพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษา และตัดข้อความที่สื่อความหมายที่ไม่ชัดเจนออกไป เพื่อให้ได้ข้อความที่สื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่ายตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยยิ่งขึ้น

2. นำแบบสอบถามเรื่องศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มสมัครใจ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมชัดเจน ด้านเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC)<sup>2</sup> โดยออกแบบสำรวจให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อในเครื่องมือวัด

3. หลังจากนั้นดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรื่องศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ ตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแก้ไขปรับปรุงร่วมกับคำแนะนำของอาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือต่อไป

4. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามเรื่องศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งได้แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลอง

<sup>2</sup>พิชิต ฤทธิจรูญ, **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : เอเชีย ออฟ เคอร์มิสท์, 2547), หน้า 242.

ใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนสุราษฎร์เทคโนโลยี (ช่างอุตสาหกรรม) ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค<sup>3</sup> (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สูงเหมาะสมในการนำไปใช้

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ ที่ได้ทดลองใช้และปรึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ศึกษาสารนิพนธ์ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์พร้อมนำไปใช้กับประชากรที่ศึกษา

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี เพื่อขออนุญาต เก็บรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้เข้าพบเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยติดตามเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2551 สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 280 ฉบับ เท่ากับร้อยละ 100.0

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปกลุ่มประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษา นำมาหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ นำมาวิเคราะห์ ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) จับคู่จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพตำแหน่ง

<sup>3</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 248.



รายได้ และการศึกษา โดยแปลผลแบบมาตราส่วนประเมินค่าใน 5 ระดับ และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงของค่าเฉลี่ย<sup>4</sup> ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกันใช้สถิติ Z –test และ F – test

4. วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยหาค่าความถี่

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อพิจารณาแบบสอบถามที่ได้รับคืน

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการหา}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

2. หาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) จากสูตร ดังนี้

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

$$\mu = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด}$$

$$N = \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}$$

<sup>4</sup>ประคอง วรรณสุด, **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**, อ่างแล้ว, หน้า 64.

<sup>5</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 267.

3. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) จากสูตร<sup>6</sup> ดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (X - \mu)^2}{N}}$$

$\sigma$  = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

$\mu$  = คะแนนเฉลี่ยของประชากร

$X$  = ข้อมูลหรือคะแนนแต่ละตัว

$N$  = จำนวนข้อมูลทั้งหมดของประชากร

4. ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Z-test<sup>7</sup>

$$Z = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}}$$

$\mu$  = ค่าเฉลี่ยของประชากร

$\sigma$  = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5. ทดสอบความแปรปรวน โดยใช้สถิติ F-test<sup>8</sup>

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

$MS_b$  = ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  = ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

<sup>6</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 276.

<sup>7</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 299.

<sup>8</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 310.



6. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องของ  
ข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC)<sup>9</sup> ใช้สูตร

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

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดคะแนนสำหรับการพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อดังนี้

ให้ + 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ - 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา<sup>10</sup> (Alpha Coefficient)  
ของครอนบาค (Cronbach) ใช้สูตร

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

$n$  = จำนวนข้อคำถาม

$S_i^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

<sup>9</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 242.

<sup>10</sup>เรื่องเดียวกัน, หน้า 248.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้ คือ

P	แทน	ค่าร้อยละ
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\mu$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sigma$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
z	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความแตกต่างแบบซี
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความแตกต่างแบบเอฟ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตาราง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

**ตอนที่ 2** เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ วิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อ

จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษา โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ตอนที่ 3** เป็นผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกันตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ Z – test และ F – test

**ตอนที่ 4** เป็นผลของการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยหาค่าความถี่

### ตอนที่ 1 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของประชากร

#### ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	85	30.4
หญิง	195	69.6
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.4

#### ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	30	10.7
31 – 40 ปี	92	32.9
41 – 50 ปี	158	56.4
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีอายุระหว่าง 41– 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9



#### ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	51	18.2
สมรส	199	71.1
หย่า/หม้าย	30	10.7
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.2

#### ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	33	11.8
ผู้ปฏิบัติงาน	247	88.2
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ นักวิชาการ และพนักงานวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมาคือผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 11.8

#### ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,000 – 15,000 บาท	149	53.2
15,001 – 20,000 บาท	76	27.1
20,001 บาทขึ้นไป	55	19.6
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.1

#### ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า	96	34.3
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	70	25.0
ปริญญาตรี	114	40.7
<b>รวม</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.3

#### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความคุ้มครอง จำแนกตามเพศ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษา

#### ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านการให้บริการ	3.78	0.62	มาก	3.83	0.65	มาก
ด้านความคุ้มครอง	3.49	0.70	ปานกลาง	3.52	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	<b>3.67</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านเพศ พบว่า

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความคุ้มครองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ**

ด้านการให้บริการ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>						
1.1 ความเต็มใจในการให้บริการ	3.96	0.58	มาก	3.97	0.62	มาก
1.2 ความตรงต่อเวลา	3.62	0.65	มาก	3.73	0.73	มาก
1.3 ความรวดเร็ว	3.60	0.64	มาก	3.69	0.64	มาก
1.4 ความสม่ำเสมอ	3.78	0.59	มาก	3.83	0.56	มาก
1.5 เวลาในการบริการที่พอเพียง	3.64	0.69	มาก	3.68	0.66	มาก
<b>2. ด้านนิเวศ สำนักงาน บริษัท</b>						
2.1 ความสะดวกในวิธีการให้บริการ	3.67	0.68	มาก	3.73	0.71	มาก
2.2 การวางตนเป็นกลางในการให้บริการ	3.73	0.64	มาก	3.81	0.60	มาก
2.3 วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	3.95	0.60	มาก	3.96	0.65	มาก
2.4 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.08	0.60	มาก	4.07	0.70	มาก
2.5 ความพร้อมของผู้ให้บริการ	3.80	0.61	มาก	3.80	0.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>	<b>3.83</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ใน ระดับมาก

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับ ความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ**

ด้านความคุ้มครอง	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ด้านความคุ้มครอง</b>						
1.1 เงินค่าชดเชยรายวันจ่ายเพียงพอ	3.45	0.68	ปานกลาง	3.47	0.73	ปานกลาง
1.2 ความคุ้มครองของเบี้ยประกัน กับความคุ้มครองที่ได้รับ	3.31	.76	ปานกลาง	3.41	0.76	ปานกลาง
1.3 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจาก การเจ็บป่วยพอใจกับวงเงิน	3.28	0.75	ปานกลาง	3.34	0.81	ปานกลาง
1.4 การชดเชยสินไหม มรณกรรม จากอุบัติเหตุ พพอใจกับวงเงิน	3.31	0.66	ปานกลาง	3.33	0.74	ปานกลาง
1.5 การชดเชยสินไหม จากการ สูญเสียอวัยวะ พพอใจกับวงเงิน	3.14	.66	ปานกลาง	3.26	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านความคุ้มครอง	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>2. ด้านการชำระเบี้ย</b>						
2.1 วิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน	3.91	0.80	มาก	3.88	0.79	มาก
2.2 อัตราเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ	3.78	0.62	มาก	3.77	0.65	มาก
2.3 การออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี	3.93	0.65	มาก	3.89	0.67	มาก
2.4 เงินคืนเมื่อออกจากกรมสมาชิก	3.38	0.67	ปานกลาง	3.44	0.70	ปานกลาง
2.5 เงินจ่ายคืนเมื่อครบสัญญา	3.47	0.81	ปานกลาง	3.38	0.79	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.70</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.52</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครอง จำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครอง จำแนกตามเพศอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอลิภัยเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามเพศอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอลิภัยเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ โดยภาพรวม**

ความพึงพอใจ	อายุ								
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 50 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านการบริการ	3.78	0.65	มาก	3.82	0.60	มาก	3.82	0.66	มาก
ด้านความคุ้มครอง	3.44	0.63	ปานกลาง	3.52	0.71	มาก	3.52	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>	<b>3.67</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>3.67</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามอายุ พบว่า

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

อายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

อายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ

ด้านการให้บริการ	อายุ								
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 50 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>									
1.1 ความเต็มใจในการให้บริการ	4.00	0.59	มาก	3.96	0.57	มาก	3.97	0.63	มาก
1.2 ความตรงต่อเวลา	3.67	0.66	มาก	3.74	0.63	มาก	3.68	0.77	มาก
1.3 ความรวดเร็ว	3.63	0.72	มาก	3.66	0.58	มาก	3.67	0.66	มาก
1.4 ความสม่ำเสมอ	3.80	0.66	มาก	3.79	0.50	มาก	3.83	0.59	มาก
1.5 เวลาในการบริการที่พอเพียง	3.70	0.65	มาก	3.70	0.64	มาก	3.64	0.69	มาก
<b>2. ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท</b>									
2.1 ความสะดวกในวิธีการให้บริการ	3.70	0.70	มาก	3.67	0.70	มาก	3.73	0.71	มาก
2.2 การวางตนเป็นกลางในการให้บริการ	3.73	0.64	มาก	3.84	0.56	มาก	3.76	0.64	มาก
2.3 วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	3.90	0.61	มาก	3.98	0.61	มาก	3.96	0.65	มาก
2.4 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	3.97	0.67	มาก	4.03	0.70	มาก	4.11	0.66	มาก
2.5 ความพร้อมของผู้ให้บริการ	3.73	0.64	มาก	3.80	0.60	มาก	3.81	0.64	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>3.82</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>	<b>3.82</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า

อายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับ ความเต็ม

ใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก องลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการเกี่ยวกับ ความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

อายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสาน โครงการ เกี่ยวกับ ความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการ เกี่ยวกับความ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความ น่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสาน โครงการ เกี่ยวกับ ความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการ เกี่ยวกับเวลา ในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ

ด้านความคุ้มครอง	อายุ								
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 50 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ด้านความคุ้มครอง</b>									
1.1 เงินค่าชดเชยรายวัน จ่ายเพียงพอหรือไม่	3.30	0.75	ปาน กลาง	3.47	0.73	ปาน กลาง	3.49	0.69	ปาน กลาง
1.2 ความคุ้มครองของเบี้ย ประกันกับความ คุ้มครองที่ได้รับ	3.20	0.81	ปาน กลาง	3.37	0.81	ปาน กลาง	3.42	0.72	ปาน กลาง
1.3 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากการเจ็บ ป่วย พอกับวงเงิน หรือไม่	3.20	0.66	ปาน กลาง	3.38	0.80	ปาน กลาง	3.32	0.81	ปาน กลาง
1.4 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากอุบัติเหตุ พอกับวงเงินหรือไม่	3.23	0.73	ปาน กลาง	3.36	0.69	ปาน กลาง	3.32	0.73	ปาน กลาง
1.5 การชดเชยสินไหมจาก การสูญเสียชีวิต พอกับวงเงินหรือไม่	3.10	.55	ปาน กลาง	3.29	0.67	ปาน กลาง	3.20	0.71	ปาน กลาง
<b>2. ด้านการชำระเบี้ย</b>									
2.1 วิธีการชำระเบี้ยโดยหัก เงินเดือน	3.87	0.78	มาก	3.90	0.76	มาก	3.89	0.81	มาก
2.2 อัตราเบี้ยประกันภัยที่ ต้องชำระ	3.67	0.71	มาก	3.78	0.61	มาก	3.79	0.65	มาก
2.3 การออกไปเสิร์ฟรับเงิน และใบลดหย่อนภาษี	3.90	0.80	มาก	3.85	0.65	มาก	3.92	0.65	มาก



ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านความคุ้มครอง	อายุ								
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 50 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
2.4 เงินคืนเมื่อออกจากการเป็นสมาชิก	3.40	0.62	ปานกลาง	3.37	0.67	ปานกลาง	3.46	0.72	ปานกลาง
2.5 เงินจ่ายคืนเมื่อครบสัญญา	3.53	0.73	มาก	3.40	0.80	ปานกลาง	3.39	0.81	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.44</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.52</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	<b>3.52</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครอง จำแนกตามอายุ พบว่า

อายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ การออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ การออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง

เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอลิกัมบังเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก ประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยรวมจำแนกตามสถานภาพสมรส**

ความพึงพอใจ	สถานภาพ								
	โสด			สมรส			หย่า/หม้าย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านการบริการ	3.79	0.63	มาก	3.82	0.64	มาก	3.78	0.65	มาก
ด้านความคุ้มครอง	3.51	0.73	มาก	3.53	0.66	มาก	3.39	0.69	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>	<b>3.68</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>3.59</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพพบว่า

สถานภาพโสดมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

สถานภาพหย่า/หม้าย มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
 ประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส

ด้านการให้บริการ	สถานภาพ								
	โสด			สมรส			หย่า/หม้าย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>									
1.1 ความเต็มใจในการให้บริการ	3.98	0.65	มาก	3.98	0.61	มาก	3.83	0.53	มาก
1.2 ความตรงต่อเวลา	3.66	0.69	มาก	3.73	0.72	มาก	3.61	0.67	มาก
1.3 ความรวดเร็ว	3.65	0.66	มาก	3.67	0.65	มาก	3.63	0.56	มาก
1.4 ความสม่ำเสมอ	3.84	0.61	มาก	3.81	0.56	มาก	3.80	0.55	มาก
1.5 เวลาในการบริการที่พอเพียง	3.71	0.58	มาก	3.66	0.68	มาก	3.60	0.77	มาก
<b>2. ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท</b>									
2.1 ความสะดวกในวิธีการให้บริการ	3.69	0.71	มาก	3.70	0.69	มาก	3.80	0.76	มาก
2.2 การวางตนเป็นกลางในการให้บริการ	3.78	0.58	มาก	3.79	0.61	มาก	3.73	0.74	มาก
2.3 วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	3.86	0.60	มาก	3.99	0.63	มาก	3.93	0.69	มาก
2.4 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.02	0.68	มาก	4.09	0.68	มาก	4.07	0.64	มาก
2.5 ความพร้อมของผู้ให้บริการ	3.73	0.63	มาก	3.81	0.63	มาก	3.83	0.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>	<b>3.82</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>	<b>3.78</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามสถานภาพพบว่า

สถานภาพโสดมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ



มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับ ความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

สถานภาพ หย่า/หม้ายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
 ประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามสถานภาพสมรส

ด้านความคุ้มครอง	สถานภาพ								
	โสด			สมรส			หย่า/หม้าย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ด้านความคุ้มครอง</b>									
1.1 เงินค่าชดเชยรายวัน จ่ายเพียงพอหรือไม่	3.41	0.67	ปาน กลาง	3.48	0.74	ปาน กลาง	3.43	0.63	ปาน กลาง
1.2 ความคุ้มครองของเบี้ย ประกันกับความ คุ้มครองที่ได้รับ	3.31	0.79	ปาน กลาง	3.40	0.78	ปาน กลาง	3.33	0.61	ปาน กลาง
1.3 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากการเจ็บ ป่วย พอลูกกับวงเงิน หรือไม่	3.31	0.76	ปาน กลาง	3.35	0.80	ปาน กลาง	3.17	0.79	ปาน กลาง
1.4 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากอุบัติเหตุ พอลูกกับวงเงินหรือไม่	3.33	0.68	ปาน กลาง	3.34	0.73	ปาน กลาง	3.23	0.73	ปาน กลาง
1.5 การชดเชยสินไหมจาก การสูญเสียชีวิต พอลูกกับวงเงินหรือไม่	3.20	0.63	ปาน กลาง	3.25	0.69	ปาน กลาง	3.10	0.76	ปาน กลาง
<b>2. ด้านการชำระเบี้ย</b>									
2.1 วิธีการชำระเบี้ยโดยหัก เงินเดือน	3.90	0.83	มาก	3.90	0.79	มาก	3.77	0.73	มาก
2.2 อัตราเบี้ยประกันภัยที่ ต้องชำระ	3.75	0.72	มาก	3.80	0.64	มาก	3.67	0.55	มาก
2.3 การออกไปเสิร์ฟรับเงิน และใบลดหย่อนภาษี	3.91	0.78	มาก	3.91	0.64	มาก	3.80	0.66	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านความคุ้มครอง	สถานภาพ								
	โสด			สมรส			หย่า/หม้าย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
2.4 เงินคืนเมื่อออกจากกร เป็นสมาชิก	3.43	0.61	ปาน กลาง	3.44	0.70	ปาน กลาง	3.27	0.78	ปาน กลาง
2.5 เงินจ่ายคืนเมื่อครบ สัญญา	3.53	0.83	มาก	3.42	0.79	ปาน กลาง	3.13	0.73	ปาน กลาง
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>	<b>3.53</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	<b>3.39</b>	<b>0.69</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครอง จำแนกตามสถานภาพพบว่า

สถานภาพโสดมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

สถานภาพหย่า/หม้ายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง



เกี่ยวกับ การชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ใน ระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก ประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยรวมจำแนกตามตำแหน่ง**

ความพึงพอใจ	ตำแหน่ง					
	ผู้บริหาร			ผู้ปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านการให้บริการ	3.70	0.67	มาก	3.83	0.63	มาก
ด้านความคุ้มครอง	3.45	0.76	ปานกลาง	3.52	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	<b>3.67</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามตำแหน่งพบว่า

ตำแหน่งผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ใน ระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง

ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ใน ระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความ คุ้มครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
 ประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการให้บริการ	ตำแหน่ง					
	ผู้บริหาร			ผู้ปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>						
1.1 ความเต็มใจในการให้บริการ	3.91	0.63	มาก	3.98	0.60	มาก
1.2 ความตรงต่อเวลา	3.42	0.66	ปานกลาง	3.74	0.71	มาก
1.3 ความรวดเร็ว	3.48	0.62	ปานกลาง	3.69	0.64	มาก
1.4 ความสม่ำเสมอ	3.61	0.56	มาก	3.84	0.57	มาก
1.5 เวลาในการบริการที่พอเพียง	3.55	0.67	มาก	3.68	0.67	มาก
<b>2. ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท</b>						
2.1 ความสะดวกในวิธีการให้บริการ	3.70	0.77	มาก	3.71	0.69	มาก
2.2 การวางตนเป็นกลางในการให้บริการ	3.61	0.79	มาก	3.81	0.59	มาก
2.3 วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	3.94	0.70	มาก	3.96	0.62	มาก
2.4 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.06	0.75	มาก	4.07	0.66	มาก
2.5 ความพร้อมของผู้ให้บริการ	3.76	0.61	มาก	3.81	0.63	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>	<b>3.83</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
 ด้านการให้บริการจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ตำแหน่งผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการ  
 ให้บริการอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มี  
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท วิธีการติดต่อสื่อสารกับ  
 ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการเกี่ยวกับความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย  
 ต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง

ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการเกี่ยวกับความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามตำแหน่ง**

ด้านความคุ้มครอง	ตำแหน่ง					
	ผู้บริหาร			ผู้ปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ด้านความคุ้มครอง</b>						
1.1 เงินค่าชดเชยรายวันจ่ายเพียงพอ	3.33	0.69	ปานกลาง	3.48	0.71	ปานกลาง
1.2 ความคุ้มครองของเบี้ยประกันกับความคุ้มครองที่ได้รับ	3.21	0.82	ปานกลาง	3.40	.75	ปานกลาง
1.3 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากการเจ็บป่วยพอใจกับวงเงิน	3.18	0.85	ปานกลาง	3.34	0.78	ปานกลาง
1.4 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากอุบัติเหตุ พพอใจกับวงเงิน	3.24	0.79	ปานกลาง	3.34	0.71	ปานกลาง
1.5 การชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พพอใจกับวงเงิน	3.06	0.79	ปานกลาง	3.24	0.67	ปานกลาง
<b>2. ด้านการชำระเบี้ย</b>						
2.1 วิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน	4.03	0.73	มาก	3.89	0.80	มาก
2.2 อัตราเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ	3.70	0.64	มาก	3.79	0.64	มาก
2.3 การออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี	3.94	0.66	มาก	3.87	0.67	มาก



ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านความคุ้มครอง	ตำแหน่ง					
	ผู้บริหาร			ผู้ปฏิบัติงาน		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
2.4 เงินคืนเมื่อออกจากความเป็นสมาชิก	3.33	0.69	ปานกลาง	3.43	0.69	ปานกลาง
2.5 เงินจ่ายคืนเมื่อครบสัญญา	3.45	0.87	ปานกลาง	3.40	0.79	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.76</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.52</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ตำแหน่งผู้บริหารมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามตำแหน่งอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอลิกับังเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามตำแหน่ง อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอลิกับังเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจ	รายได้								
	10,000 - 15,000 บาท			15,001 - 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านการบริการ	3.86	0.62	มาก	3.74	0.71	มาก	3.79	0.58	มาก
ด้านความคุ้มครอง	3.57	0.72	มาก	3.46	0.74	ปาน กลาง	3.43	0.69	ปาน กลาง
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>	<b>3.60</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	<b>3.61</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
จำแนกตามรายได้พบว่า

รายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม  
แบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา  
ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

รายได้ ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม  
แบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา  
ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

รายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความ  
คุ้มครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามรายได้

ด้านการให้บริการ	รายได้								
	10,000 - 15,000 บาท			15,001 - 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>									
1.1 ความเต็มใจในการให้บริการ	4.02	0.56	มาก	3.88	0.67	มาก	3.95	0.62	มาก
1.2 ความตรงต่อเวลา	3.77	0.64	มาก	3.58	0.87	มาก	3.67	0.64	มาก
1.3 ความรวดเร็ว	3.72	0.62	มาก	3.62	0.69	มาก	3.58	0.63	มาก
1.4 ความสม่ำเสมอ	3.81	0.59	มาก	3.78	0.53	มาก	3.89	0.57	มาก
1.5 เวลาในการบริการที่พอเพียง	3.73	0.64	มาก	3.58	0.72	มาก	3.60	0.66	มาก
<b>2. ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท</b>									
2.1 ความสะดวกในวิธีการให้บริการ	3.73	0.70	มาก	3.68	0.77	มาก	3.69	0.60	มาก
2.2 การวางตนเป็นกลางในการให้บริการ	3.83	.61	มาก	3.63	.71	มาก	3.85	0.45	มาก
2.3 วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	4.00	0.60	มาก	3.86	0.74	มาก	4.00	0.51	มาก
2.4 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.10	.67	มาก	4.37	0.72	มาก	4.01	0.64	มาก
2.5 ความพร้อมของผู้ให้บริการ	3.88	0.60	มาก	3.71	0.69	มาก	3.71	0.57	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>	<b>3.74</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	<b>3.79</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามรายได้พบว่า

รายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาทมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับ



ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

รายได้ ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

รายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามรายได้

ด้านความคุ้มครอง	รายได้								
	10,000 - 15,000 บาท			15,001 - 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ด้านความคุ้มครอง</b>									
1.1 เงินค่าชดเชยรายวัน จ่ายเพียงพอหรือไม่	3.52	0.76	มาก	3.46	0.66	ปาน กลาง	3.33	0.64	ปาน กลาง
1.2 ความคุ้มครองของเบี้ย ประกันกับความ คุ้มครองที่ได้รับ	3.43	0.80	ปาน กลาง	3.37	0.71	ปาน กลาง	3.25	0.73	ปาน กลาง
1.3 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากการเจ็บ ป่วย พอใจกับวงเงิน หรือไม่	3.38	0.80	ปาน กลาง	3.26	0.82	ปาน กลาง	3.27	0.71	ปาน กลาง
1.4 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากอุบัติเหตุ พอใจกับวงเงินหรือไม่	3.39	0.71	ปาน กลาง	3.25	0.77	ปาน กลาง	3.25	0.64	ปาน กลาง
1.5 การชดเชยสินไหมจาก การสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่	3.27	0.67	ปาน กลาง	3.14	0.78	ปาน กลาง	3.20	0.56	ปาน กลาง
<b>2. ด้านการชำระเบี้ย</b>									
2.1 วิธีการชำระเบี้ยโดยหัก เงินเดือน	3.99	0.74	มาก	3.80	0.80	มาก	3.73	0.87	มาก
2.2 อัตราเบี้ยประกันภัยที่ ต้องชำระ	3.80	0.65	มาก	3.74	0.66	มาก	3.76	0.61	มาก
2.3 การออกไปเสิร์ฟรับเงิน และใบลดหย่อนภาษี	3.91	.65	มาก	3.91	0.72	มาก	3.85	.65	มาก

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านความคุ้มครอง	รายได้								
	10,000 - 15,000 บาท			15,001 - 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
2.4 เงินคืนเมื่อออกจากกรม เป็นสมาชิก	3.47	0.70	ปาน กลาง	3.33	0.72	ปาน กลาง	3.42	0.63	ปาน กลาง
2.5 เงินจ่ายคืนเมื่อครบ สัญญา	3.52	0.76	มาก	3.32	0.80	ปาน กลาง	3.25	0.87	ปาน กลาง
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	<b>3.46</b>	<b>0.74</b>	<b>ปาน กลาง</b>	<b>3.43</b>	<b>0.69</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามรายได้ พบว่า

รายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาทมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครอง อยู่ในระดับมาก ประเด็น ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครอง อยู่ในระดับมาก ด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระ



เบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก ประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามการศึกษา**

ความพึงพอใจ	การศึกษา								
	ต่ำกว่าอนุปริญญา			อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านการบริการ	3.83	0.51	มาก	3.90	0.65	มาก	3.73	0.63	มาก
ด้านความคุ้มครอง	3.54	0.72	มาก	3.59	0.71	มาก	3.42	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	<b>3.74</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>	<b>3.57</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามการศึกษา

ด้านการให้บริการ	การศึกษา								
	ต่ำกว่าอนุปริญญา			อนุปริญญา			ปริญญาตรี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>									
1.1 ความเต็มใจในการให้บริการ	3.97	0.57	มาก	4.03	0.59	มาก	3.93	0.65	มาก
1.2 ความตรงต่อเวลา	3.73	0.70	มาก	3.81	0.73	มาก	3.61	0.70	มาก
1.3 ความรวดเร็ว	3.73	0.59	มาก	3.79	0.70	มาก	3.54	0.63	มาก
1.4 ความสม่ำเสมอ	3.78	0.57	มาก	3.89	0.58	มาก	3.80	0.57	มาก
1.5 เวลาในการบริการที่พอเพียง	3.72	0.71	มาก	3.76	0.55	มาก	3.56	0.69	มาก
<b>2. ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท</b>									
2.1 ความสะดวกในวิธีการให้บริการ	3.68	0.67	มาก	3.83	.74	มาก	3.67	0.70	มาก
2.2 การวางตนเป็นกลางในการให้บริการ	3.81	0.62	มาก	3.80	.69	มาก	3.75	0.56	มาก
2.3 วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	3.99	0.62	มาก	4.04	0.70	มาก	3.89	0.59	มาก
2.4 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.08	0.66	มาก	4.23	0.68	มาก	3.96	0.66	มาก
2.5 ความพร้อมของผู้ให้บริการ	3.88	0.65	มาก	3.86	0.60	มาก	3.70	0.61	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>	<b>3.90</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>3.73</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความ

น่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความสะดวกในวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับความตั้งใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก





ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
 ประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามการศึกษา

ด้านความคุ้มครอง	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าอนุปริญญา			อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
<b>1. ด้านความคุ้มครอง</b>									
1.1 เงินค่าชดเชยรายวัน จ่ายเพียงพอหรือไม่	3.54	0.72	มาก	3.54	0.72	มาก	3.35	0.69	ปานกลาง
1.2 ความคุ้มครองของเบี้ย ประกันกับความคุ้มครองที่ได้รับ	3.42	0.76	ปานกลาง	3.50	0.70	มาก	3.27	0.79	ปานกลาง
1.3 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากการเจ็บป่วย พอลิกับวงเงินหรือไม่	3.33	0.79	ปานกลาง	3.43	0.77	ปานกลาง	3.25	0.80	ปานกลาง
1.4 การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากอุบัติเหตุ พอลิกับวงเงินหรือไม่	3.34	0.71	ปานกลาง	3.44	0.73	ปานกลาง	3.24	0.71	ปานกลาง
1.5 การชดเชยสินไหมจาก การสูญเสียอวัยวะ พอลิกับวงเงินหรือไม่	3.21	0.69	ปานกลาง	3.30	0.73	ปานกลาง	3.18	0.65	ปานกลาง
<b>2. ด้านการชำระเบี้ย</b>									
2.1 วิธีการชำระเบี้ยโดยหัก เงินเดือน	4.11	0.72	มาก	3.83	0.72	มาก	3.74	0.84	มาก
2.2 อัตราเบี้ยประกันภัยที่ ต้องชำระ	3.84	0.65	มาก	3.76	0.67	มาก	3.73	0.61	มาก
2.3 การออกไปเสิร์ฟรับเงิน และใบลดหย่อนภาษี	3.90	0.66	มาก	4.00	0.66	มาก	3.83	0.68	มาก

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ด้านความคุ้มครอง	ระดับการศึกษา								
	ต่ำกว่าอนุปริญญา			อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
2.4 เงินคืนเมื่อออกจากกร เป็นสมาชิก	3.40	0.72	ปาน กลาง	3.54	.76	มาก	3.37	0.63	ปาน กลาง
2.5 เงินจ่ายคืนเมื่อครบ สัญญา	3.44	0.78	ปาน กลาง	3.59	0.69	มาก	3.28	0.86	ปาน กลาง
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	<b>3.59</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>	<b>3.42</b>	<b>0.72</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครอง อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ วิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษีมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหมจากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษานูปริญญาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครอง อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีเพศ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				Z	sig
	ชาย		หญิง			
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$		
ด้านการให้บริการ	3.78	0.48	3.82	0.52	-0.669	0.440
ด้านความคุ้มครอง	3.49	0.49	3.51	0.54	-0.347	0.189
โดยรวม	3.63	0.44	3.67	0.49	-0.553	0.158

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.031	2	0.015	0.058	0.944
	ภายในกลุ่ม	73.898	277	0.257		
	รวม	73.928	279			
ด้านความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	0.168	2	0.084	0.302	0.740
	ภายในกลุ่ม	77.359	277	0.279		
	รวม	77.528	279			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.086	2	0.043	0.187	0.829
	ภายในกลุ่ม	63.348	277	0.229		
	รวม	63.434	279			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.27** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามสถานภาพด้านสถานภาพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.077	2	0.039	0.145	0.865
	ภายในกลุ่ม	73.851	277	0.267		
	รวม	73.928	279			
ด้านความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	0.509	2	0.254	0.915	0.402
	ภายในกลุ่ม	77.019	277	0.278		
	รวม	77.528	279			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.223	2	0.111	0.488	0.614
	ภายในกลุ่ม	63.211	277	0.238		
	รวม	63.434	279			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.28** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพด้านตำแหน่ง

ความพึงพอใจ	ตำแหน่ง				Z	sig
	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน			
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$		
ด้านการให้บริการ	3.70	0.50	3.82	0.51	-1.315	0.190
ด้านความคุ้มครอง	3.44	0.55	3.51	0.52	-0.721	0.471
โดยรวม	3.57	0.49	3.67	0.47	-1.109	0.269

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่าความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



**สมมติฐานที่ 5** เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.29** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.760	2	0.380	1.439	0.239
	ภายในกลุ่ม	73.168	277	0.254		
	รวม	73.928	279			
ด้านความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	1.009	2	0.505	1.827	0.163
	ภายในกลุ่ม	76.519	277	0.276		
	รวม	77.528	279			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.823	2	0.412	1.822	0.164
	ภายในกลุ่ม	62.610	277	0.226		
	รวม	63.434	279			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 เจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.202	2	0.601	2.289	0.103
	ภายในกลุ่ม	72.727	277	0.263		
	รวม	73.928	279			
ด้านความคุ้มครอง	ระหว่างกลุ่ม	1.491	2	0.746	2.716	0.06
	ภายในกลุ่ม	76.037	277	0.275		
	รวม	77.528	279			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.332	2	0.666	2.971	0.053
	ภายในกลุ่ม	62.102	277	0.224		
	รวม	63.434	279			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของ  
เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

##### ตารางที่ 4.31 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มี ต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	<b>ด้านการให้บริการ</b>	
	- มีเวลาในการดูแลน้อย เมื่อเทียบกับสมาชิกซึ่งมีจำนวนมาก	20
	- ขาดความรู้ความเข้าใจทำให้เรียกร้องค่าสินไหมล่าช้า	25
	- สถานที่ห่างไกลจากผู้เอาประกันภัย	30
	- การบริการในการติดต่อไม่สะดวก	30
	- เอกสารในการเรียกร้อง เอกสารซ้ำซ้อน	35
2.	<b>ด้านความคุ้มครอง</b>	
	- ควรเพิ่มความคุ้มครองถึงบุตร	25
	- ควรมีการชดเชยรายได้และการพักผ่อนอยู่ที่บ้าน	30
	- ควรมีการรักษาแบบผู้ป่วยนอก	35

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ข้อเสนอแนะและ  
แนวทางในการแก้ไขปัญหา ตามลำดับดังนี้

**ด้านการให้บริการ** มีเวลาในการดูแลน้อย เมื่อเทียบกับสมาชิกซึ่งมีจำนวนมาก ขาดความรู้  
ความเข้าใจทำให้เรียกร้องค่าสินไหมล่าช้า สถานที่ห่างไกลจากผู้เอาประกันภัย การบริการในการ  
ติดต่อไม่สะดวก เอกสารในการเรียกร้อง เอกสารซ้ำซ้อน

**ด้านความคุ้มครอง** ควรเพิ่มความคุ้มครองถึงบุตร มีการชดเชยรายได้และการพักผ่อนอยู่ที่  
บ้าน เพิ่มการรักษาแบบผู้ป่วยนอก.



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจที่มี เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

ตัวแปรพื้นฐานที่ศึกษาคือ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ตัวแปรที่ศึกษาที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความคุ้มครอง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่เป็นสมาชิกแบบประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำนวน 280 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้  $z$  - test และ  $F$  - test นำเสนอในรูปแบบบรรยายประกอบตาราง

ต่อไปนี้จะสรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

**5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี** พบว่าเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.4 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9 สถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตำแหน่งปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีผู้ปฏิบัติงาน มากที่สุด ได้แก่ นักวิชาการ และพนักงานวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมาคือ ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 11.8 ผู้ที่

มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.1 ด้านระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาคือต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 34.3

### 5.1.2 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษา ดังนี้

#### ด้านเพศ

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านเพศจำแนกตามเพศพบว่า

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความคุ้มครองมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความคุ้มครองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามเพศ พบว่า



เพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครอง จำแนกตามเพศอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับ การออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

เพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามเพศอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับ การออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

### **ด้านอายุ**

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามอายุพบว่า

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากรองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

อายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากรองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า

อายุต่ำกว่า 30 ปีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงานบริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก



อายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ พบว่า

อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ การออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ เกี่ยวกับการวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุอยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ การออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

### ด้านสถานภาพ

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพโสดมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

สถานภาพสมรสมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมากประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

สถานภาพหย่า/หม้าย มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการจำแนกตามสภาพสมรส พบว่า

สถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสาน โครงการ เกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการเกี่ยวกับ ความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการเกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

สถานภาพหย่า/หม้าย มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการเกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก



ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครอง  
จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

สถานภาพโสด มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
ด้านความคุ้มครอง อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงิน  
และใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับ  
วิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชย  
สินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอลูกกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหัก  
เงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสีย  
อวัยวะ พอลูกกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

สถานภาพหย่า/หม้าย มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัคร  
ใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อน  
ภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดย  
หักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการ  
สูญเสียอวัยวะ พอลูกกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

#### **ด้านตำแหน่ง**

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามตำแหน่ง  
พบว่า

ตำแหน่งผู้บริหาร มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความ  
คุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง

ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัคร  
ใจ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความ  
คุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการ  
ให้บริการจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

ตำแหน่งผู้บริหาร มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ  
ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ



ไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากตัวแทนผู้ประสานโครงการเกี่ยวกับความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครอง  
จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

ตำแหน่งผู้บริหาร มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครอง อยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองอยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

### **ด้านรายได้**

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามรายได้  
พบว่า

ผู้มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการบริการเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

รายได้ ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาทมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก รายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจโดยรวมอยู่ในระดับมากประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านการให้บริการ  
จำแนกตามรายได้ พบว่า

รายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกัน  
กลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิเวศ สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับ  
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการ  
เกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการ  
เกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

รายได้ ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกัน  
กลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิเวศ สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับ  
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการ  
เกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการ  
เกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบ  
สมัครใจด้านการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิเวศ สำนักงาน บริษัท เกี่ยวกับ  
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิเวศ สำนักงาน บริษัท  
เกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการ  
เกี่ยวกับความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครอง  
จำแนกตามรายได้ พบว่า

ผู้มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิก  
ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการ  
ชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้าน  
ของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสริมรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก  
ด้านความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มี  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกัน  
กลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมากประเด็น ด้านของการชำระ  
เบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสริมรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา  
ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้าน



ความคุ้มครอง เกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุอยู่ในระดับมากด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

### **ด้านการศึกษา**

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจอยู่ในระดับมากประเด็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากรองลงมา ด้านความคุ้มครอง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับความสะดวกในวิธีการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนิติเวช สำนักงาน



บริษัทเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสาน โครงการเกี่ยวกับเวลาในการบริการที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากประเด็นด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัทเกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตัวแทนผู้ประสานโครงการ เกี่ยวกับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ระดับการศึกษาค่ำกว่าอนุปริญญามีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจด้านความคุ้มครองอยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับ วิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากรองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษีมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครอง อยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ด้านความคุ้มครองจำแนกตามอายุอยู่ในระดับมากประเด็นด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากรองลงมา ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือนมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ด้านความคุ้มครองเกี่ยวกับการชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก





ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### 5.1.4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

**ด้านการให้บริการ** มีเวลาในการดูแลน้อย เมื่อเทียบกับสมาชิกซึ่งมีจำนวนมาก ขาดความรู้ความเข้าใจทำให้เรียกครองค่าสินไหมล่าช้า สถานที่ห่างไกลจากผู้อุปถัมภ์ การบริการในการติดต่อไม่สะดวก เอกสารในการเรียกร้อง เอกสารซ้ำซ้อน

**ด้านความคุ้มครอง** การเพิ่มความคุ้มครองถึงบุตร การชดเชยรายได้และการพักฟื้นอยู่ที่บ้าน การรักษาแบบผู้ป่วยนอก

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกผู้สมัครประกันกลุ่มแบบสมัครใจในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาโดยรวม และรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจประเด็นการให้บริการและความคุ้มครอง อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่าการให้บริการรวมถึงความคุ้มครองที่สร้างความพึงพอใจ ด้านนิติเวช สำนักงานบริษัท เกี่ยวกับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการ ด้านตัวแทนผู้ประสานงานเกี่ยวกับความรวดเร็ว ด้านของการชำระเบี้ยเกี่ยวกับ การออกไปเสิร์ฟรับเงินและใบลดหย่อนภาษี ด้านของการชำระเบี้ย เกี่ยวกับวิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน ล้วนเป็นการอำนวยความสะดวกที่ตรงตามความพึงพอใจขั้นต้นของผู้รับบริการสอดคล้องกับการศึกษาของ **แอมจันทร์ ณ กภาพินธุ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด สาขาพนมสารคาม พบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจทั้งรายด้าน และภาพรวมในระดับมาก ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านพนักงานต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ **สมบัติ ธัญญกร** ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป คือ



ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผล ด้านดี ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข และ ความพอใจทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์จะเป็น การสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การ บริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิ พิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเรา ให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับ ไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจ ให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่ คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืมกับลูกค้า บางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ และยังคงคล้องกับการศึกษาของ **สุทธิชัย มาตมะลิขิต** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชนศึกษากรณี บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า ประโยชน์สูงสุดของการทำประกันชีวิต ช่วยในการเฉลี่ยความเสี่ยงภัย เป็นการออมเงินในระยะยาวไว้ใช้จ่าย เมื่อเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุผู้มีผู้เข้า ดูแล และคุณสมบัติตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจรรยาบรรณของตัวแทนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด บุคลิกภาพ ต้องตา มีวาจาต้องใจ อธิษาศัยดีเยี่ยมเป็นผู้มีความรู้ ในเรื่องประกันชีวิต และยังคงคล้องกับการ ศึกษาของ **อำพันธ์ เอมอิม** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย ซึ่งผลวิจัยพบว่าปัจจัยบางประการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต เจตคติที่มีต่อประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับการทำประกันชีวิต ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนโดยตรง ได้แก่ บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต ความรู้ด้านการประกันชีวิต รายได้ เจตคติที่มีต่อประกัน ชีวิต และสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอายุ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาแตกต่างกันสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิก ประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และการศึกษาไม่มีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่ามนุษย์ต้องพบกับความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งไม่สามารถทราบล่วงหน้าถึงขนาดความสูญเสีย เมื่อเกิดความสูญเสียย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องไปสู่สถานะทางการเงิน อารมณ์หรือทั้งสองอย่าง และหากการสูญเสียนั้นคือชีวิต ผลกระทบที่ตามมาย่อมมีมาก การทำประกันชีวิตจึงเป็นหลักประกันในการช่วยลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเสียชีวิตได้ การประกันชีวิตมีหลายรูปแบบ โดยทั่วไปการทำประกันชีวิตมีประโยชน์ในการเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว ธุรกิจ และสังคม ช่วยลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเสียชีวิต ในปัจจุบันมีการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เพื่อส่งเสริมให้มีการออมทรัพย์ไปพร้อม ๆ กับการทำประกันชีวิต โดยการประกันชีวิตแบบนี้ให้ผลประโยชน์สูงกว่าการออมทรัพย์ทั่วไปซึ่งกำลังเป็นที่นิยมและแพร่หลาย สอดคล้องกับการศึกษาของ **แจ่มจันทร์ ฅ กภาพตินธุ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด สาขาพนมสารคาม พบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจทั้งรายด้าน และภาพรวมในระดับมาก ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านพนักงานต้อนรับ และด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงานและด้านการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ สำหรับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ลูกค้าหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าลูกค้าชาย 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการบริการ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชายในด้านสถานประกอบการ ลูกค้าที่เป็นข้าราชการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการมากกว่าลูกค้า ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จากการศึกษาเรื่องนี้ ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้มีประกันชีวิต จะพอใจในด้านความมั่นคงของบริษัทความเอาใจใส่ดูแลจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายในด้านการบริการที่เป็นเลิศซึ่งก็ทำให้ทราบลึกลงไปอีกว่า การซื้อประกันชีวิตมิใช่เพียงแต่รับกรมธรรม์แล้วตัวแทนและหน่วยงานสำนักงาน บริษัทจะหมดภาระ แต่เป็นจุดเริ่มต้นจะต้องดูแลบริการไปจนตลอดอายุของกรมธรรม์ที่คุ้มครอง

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

#### 1. ด้านการบริการ

1.1 ประเด็นตัวแทนประสานโครงการ ที่ตัวแทนให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา รวดเร็ว สม่ำเสมอและมีเวลาในการให้บริการที่พอเพียงอยู่ในระดับมาก จึงควรรักษาระดับของการบริการที่ดีและพยายามมีการบริการมากกว่าเดิม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์



ธานีที่เป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ มีความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกกลุ่มสมัครใจมากยิ่งขึ้น

1.2 ประเด็นการให้บริการของฝ่ายนิติเวช สำนักงานและบริษัท ในการวางตนเป็นกลาง การบริการมีความน่าเชื่อถือและมีความพร้อมในให้บริการอยู่ในระดับมากมีเพียงด้านความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากจึงควรปรับปรุงด้านความสะดวกให้แก่สมาชิกเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกกลุ่มสมัครใจมากยิ่งขึ้น

## 2. ด้านความคุ้มครอง

2.1 ประเด็นความคุ้มครองด้านเงินชดเชยรายวัน การชดเชยสินไหมในด้านมรดกกรมจากการเจ็บป่วย มรดกกรมจากอุบัติเหตุ การสูญเสียอวัยวะสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแทนต้องทำความเข้าใจกับผู้เอาประกัน ถึงอัตราการชดเชยที่ชัดเจนเพื่อความเข้าใจที่สมควรให้มีความคุ้มครอง สิทธิประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

2.2 ด้านการชำระเบี้ยประกันประเด็นการจ่ายเงินคืนเมื่อครบสัญญาและการคืนเงินเมื่อออกจากการเป็นสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรปรับปรุงด้านการการจ่ายเงินคืนแก่ผู้ประกันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ควรมีการศึกษาในเรื่องเจตคติของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสมัครเป็นสมาชิกประกันกลุ่มดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มอย่างไร

3. ควรจัดให้มีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจว่าความพึงพอใจต่อการเป็นสมาชิกแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด



## บรรณานุกรม

### 1. หนังสือทั่วไป

- ไทยประกันชีวิต จำกัด, บริษัท. **ความรู้เบื้องต้นสำหรับตัวแทนใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ส่วนวิชาการศูนย์ฝึกอบรมไทยประกันชีวิต จำกัด, 2543.
- ไทยประกันชีวิต, สมาคม. **การประกันชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. **พฤติกรรมองค์กร**. ม.ป.ท., 2538.
- ประคอง กรรณสุด. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3 .กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2538.
- พิชิต ฤทธิจรุญ. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เฮ้าส์ ออฟ เคอร์รี่ส์, 2547.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. **พฤติกรรมองค์กรและทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียน สโตร์, 2540.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : ซีรฟิล์ม และไซเทกซ์, 2541.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญชน, 2542.
- สุนนา อยู่โพธิ์. **หลักการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2532.

### 2. งานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัย

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต กรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบ และคุณภาพ”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2542.
- แจ่มจันทร์ ณ กาศสินธุ์. “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.

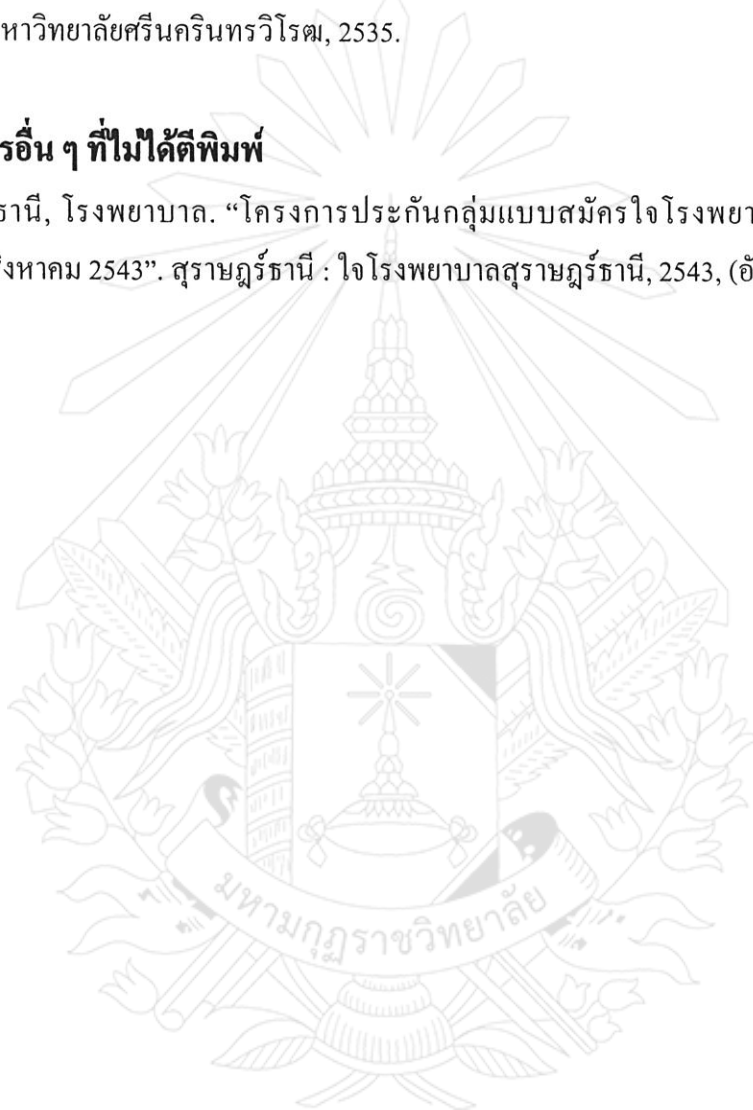
- จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ. “ทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อไนท์บาร์ซ่าเชียงราย”. **รายงานการวิจัย**. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2547.
- ชัยวัฒน์ โฆษกพรพิมพ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิตในอำเภอเมืองเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- ชาติรี คงรอด. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน : ศึกษากรณีในเขตอำเภอเมือง”. **รายงานการค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
- ญาดา พงศบริพัตร. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์. “ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- พีระ อินทร โฉมิต. “สิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบผลสำเร็จ : กรณีศึกษาบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี จำกัด (มหาชน)”. **ภาคินพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, 2542.
- มาลินี เชษฐโชติศักดิ์. “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.
- ยุพิน พรหมใจมั่น. “การเปรียบเทียบผลประโยชน์กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- สัมฤทธิ์ รัตนคารา. “ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการทำประกันชีวิตในประเทศไทย”. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2527.
- สุทธิชัย มาศมะลิวัลย์. “ตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน : ศึกษากรณีบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

อรรถกิจ กรณ์ทอง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงค์ราชนิเวศน์”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535.

อำพันธ์ เอ็มอิม. “การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.

### 3. เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

สุราษฎร์ธานี, โรงพยาบาล. “โครงการประกันกลุ่มแบบสมัครใจโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 1 สิงหาคม 2543”. สุราษฎร์ธานี : โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี, 2543, (อัครสำเนา).

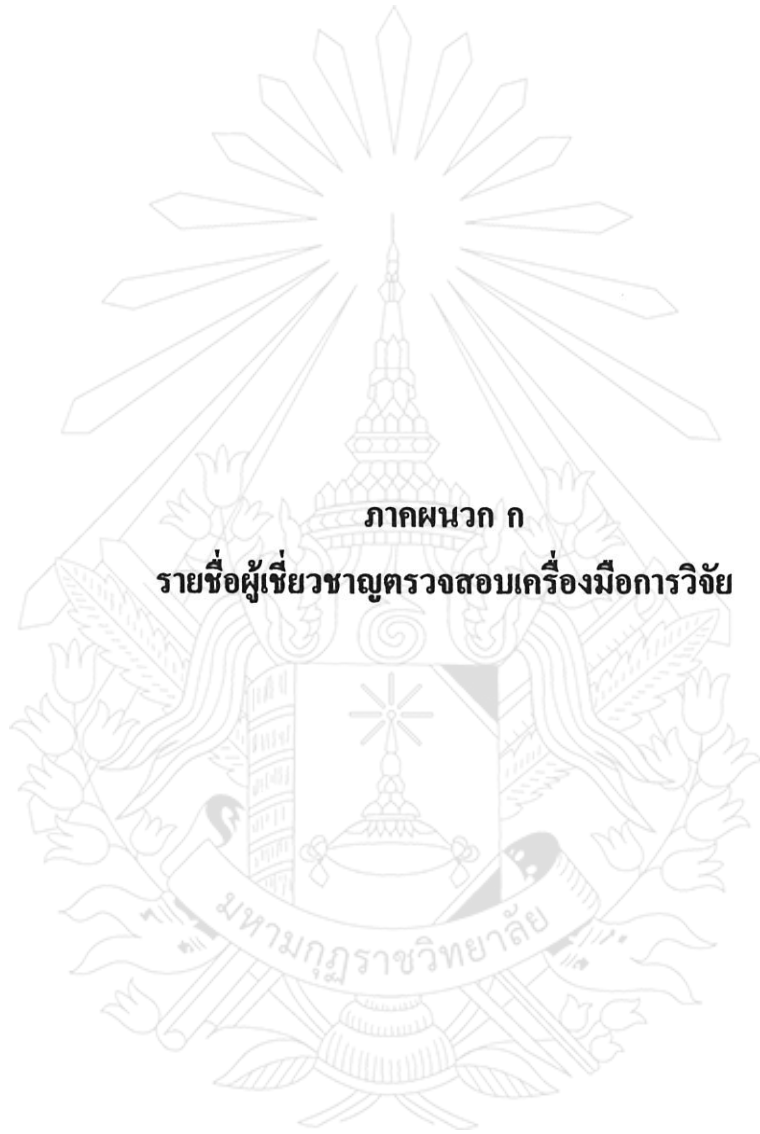






ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

### 1. ผศ.ดร. จำเริญ ชูช่วยสุวรรณณ์

- วุฒิ Ph.D. Education
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 8  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวิทยาเขตนครศรีธรรมราช

### 2. ดร. วรายุทธ์ พัฒนาศิริรักษ์

- วุฒิ Ph.D. การบริหารการศึกษา  
ILLINOIS STATE UNIVERSITY USA.
- ตำแหน่ง อาจารย์ใหญ่โรงเรียนสุราษฎร์เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม

### 3. อาจารย์ทับทิม ทิมทับ

- ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมภาคใต้ตอนบน  
บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด







ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ที่ ศธ ๖๐๑๔ (๒๕.๑) / ๖๐๒๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช  
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย

เจริญพร ผศ.ดร. จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายกฤตภพ มือเพชร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยเพื่อทำสารนิพนธ์เรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ” ในการนี้นักศึกษามีความจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามการวิจัยที่มีคุณภาพในการเก็บข้อมูลการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ช่วยตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาแบบสอบถามการวิจัยให้แก่ นายกฤตภพ มือเพชร เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี เจริญพรขอคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

(ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี)

ที่ ศธ ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ว ๐๒๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช  
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย

เจริญพร ดร. วราวุทธิ์ พัฒนาศิริรักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายกฤตภพ มือเพชร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยเพื่อทำสารนิพนธ์ “ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ” ในกรณีนี้นักศึกษามีความจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามการวิจัยที่มีคุณภาพในการเก็บข้อมูลการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ช่วยตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาแบบสอบถามการวิจัยให้แก่ นายกฤตภพ มือเพชร เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี เรียนมาขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

(ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี)



ที่ ศธ ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ว ๐๒๓



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช  
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย

เจริญพร อาจารย์ทับทิม ทิมทับ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายกฤตภพ มือเพชร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยเพื่อทำสารนิพนธ์ “ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ” ในการนี้นักศึกษามีความจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามการวิจัยที่มีคุณภาพในการเก็บข้อมูลการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ช่วยตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาแบบสอบถามการวิจัยให้แก่ นายกฤตภพ มือเพชร เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไปหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี เรียนมาขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

(ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๖ | <http://www.suraj.mbu.ac.th>

ที่ ศร ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ๖๐๒๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช  
บัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เจริญพร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายกฤตภพ มือเพชร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยเพื่อทำสารนิพนธ์เรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่ม แบบสมัครใจ” 4

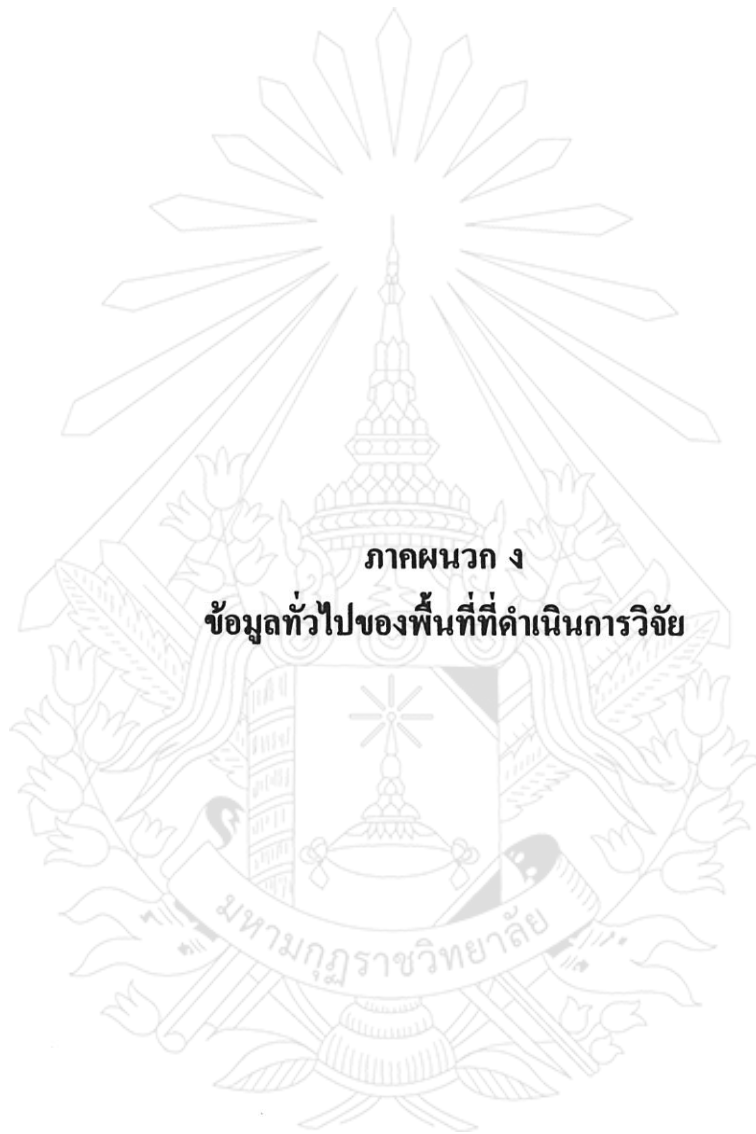
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน อนุญาตให้ นายกฤตภพ มือเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทำสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับ วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมมาเพื่อขอรับความอนุเคราะห์ ในการจัดเก็บข้อมูลครั้งนี้ตามที่เห็นสมควร ขอเจริญพรขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

(ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี)



ภาคผนวก ง  
ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย



## ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ดำเนินการวิจัย

### ประวัติโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี

โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2484 ได้ยกฐานะเป็น 800 เตียง ใน พ.ศ. 2535 ปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลศูนย์ ระดับตติยภูมิของภาคใต้ตอนบน มีความสามารถในการรักษาเกือบเท่าเทียมกับโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในทุกสาขา มีเครื่องมือตรวจรักษาที่ค่อนข้างทันสมัย มีอาคารพักรักษาที่สะอาดและสะดวกสบาย

### ที่ตั้ง

ตั้งอยู่เลขที่ 56 หมู่ 2 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ห่างจากตลาดบ้านคอน 2 กิโลเมตร จากสถานีรถไฟ 12 กิโลเมตร และจากท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี 28 กิโลเมตร บริเวณที่ดินทั้งสิ้น 66 ไร่ 3 งาน 7.2 ตารางวา

### อาณาเขต

ทิศตะวันออก จดทางหลวงสายสุราษฎร์ธานี - พุนพิน  
 ทิศตะวันตก จดวิทยาลัยพยาบาลสุราษฎร์ธานี  
 ทิศใต้และทิศเหนือจดที่ดินเอกชน

### คำขวัญ

คุณภาพเป็นเลิศ เกิดจากการพัฒนา  
 บริการล้ำหน้า ถูกคำประทับใจ

### ปรัชญา

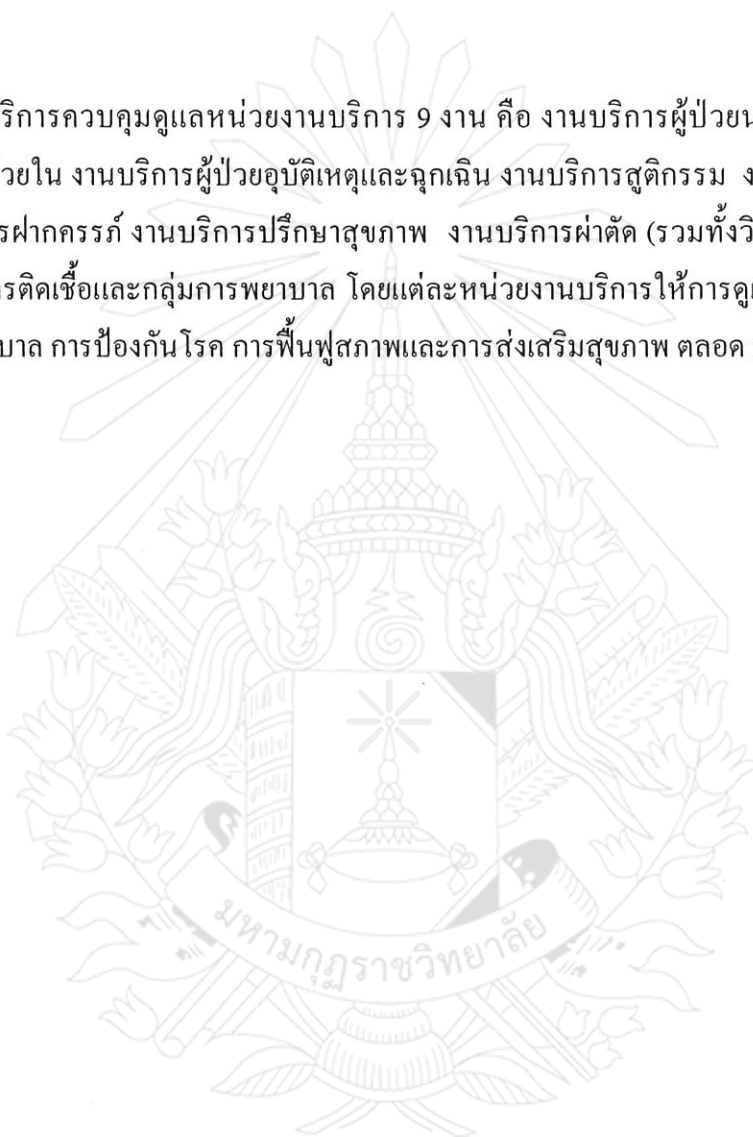
การให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติทุกอย่างดีและทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

**พันธกิจ (Mission)**

ควบคุมดูแลบุคลากรทางการแพทย์ให้ปฏิบัติการบริการพยาบาล ตามมาตรฐานวิชาชีพ สนับสนุนงานทางด้าน การศึกษาและวิจัยทางการแพทย์ และบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ขอบเขต**

บริการควบคุมดูแลหน่วยงานบริการ 9 งาน คือ งานบริการผู้ป่วยนอก งาน (SCOPE) บริการผู้ป่วยใน งานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานบริการสูติกรรม งานบริการผู้ป่วยหนัก งานบริการฝากครรภ์ งานบริการปรึกษาสุขภาพ งานบริการผ่าตัด (รวมทั้งวิสัญญีพยาบาล) งานป้องกันการติดเชื้อและกลุ่มการพยาบาล โดยแต่ละหน่วยงานบริการให้การดูแลผู้ป่วย ทั้ง ด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพและการส่งเสริมสุขภาพ ตลอด 24 ชั่วโมง





ภาคผนวก จ  
แบบสอบตาม



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

#### คำชี้แจง

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ หรือ ช่องแสดงความพึงพอใจ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะปกปิดเป็นความลับ แต่จะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณา เพื่อทบทวน ปรับปรุง แก้ไข และสนับสนุน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่สมัครเป็นสมาชิก

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิด ต่อจากคำถามรายชื่อของแต่ละด้าน ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการยกระดับความพึงพอใจ

ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือ

นายกฤตภพ มือเพชร

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ สาขาสังคมวิทยา  
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1 ( ) ชาย

2 ( ) หญิง

2. อายุ

1 ( ) ต่ำกว่า 30 ปี

2 ( ) 31 – 40 ปี

3 ( ) 41 – 50 ปี

3. สถานภาพครอบครัว

1 ( ) โสด

2 ( ) สมรส

3 ( ) หย่า/หม้าย

4. ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่ง

4.1 ผู้บริหาร (โปรดระบุ)

ตำแหน่ง.....

4.2 ผู้ปฏิบัติงาน (โปรดระบุ)

1 ( ) นักวิชาการ

2 ( ) พนักงานวิชาชีพ

3 ( ) อื่นๆ (ระบุ) .....

5. รายได้

1 ( ) 10,000 – 15,000 บาท

2 ( ) 15,000 – 20,000 บาท

3 ( ) 20,001 ขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา

1 ( ) ต่ำกว่าอนุปริญญาปริญญาหรือเทียบเท่า

2 ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

3 ( ) ปริญญาตรี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1.</b>	<b>ด้านการให้บริการ</b>					
	<b>1.1 ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>					
1	ความเต็มใจในการให้บริการ					
2	ความตรงต่อเวลา					
3	ความรวดเร็ว					
4	ความสม่ำเสมอ					
5	เวลาในการบริการที่พอเพียง					
	<b>2.ด้านนิติเวช สำนักงาน บริษัท</b>					
6	ความสะดวกในวิธีการให้บริการ					
7	การวางตนเป็นกลางในการให้ บริการ					
8	วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า					
9	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
10	ความพร้อมของผู้ให้บริการ					
	<b>2. ด้านความคุ้มครอง</b>					
	<b>2.1 ความคุ้มครอง</b>					
1	เงินค่าชดเชยรายวันจ่ายเพียงพอ หรือไม่					
2	ความคุ้มครองของเบี้ยประกันกับ ความคุ้มครองที่ได้รับ					
3	การชดเชยสินไหม มรดกกรรม จากการเจ็บป่วย พอลใจ กับวงเงิน หรือไม่					



ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.	การชดเชยสินไหม มรดกกรรม จากอุบัติเหตุ พอลงกับวงเงิน หรือไม่					
5	การชดเชยสินไหม จากการ สูญเสียอวัยวะ พอลงกับวงเงิน หรือไม่					
	<b>2.2 การชำระเบี้ย</b>					
6	วิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน					
7	อัตราเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ					
8	การออกไปเสิร์ฟรับเงินและ ใบลดหย่อนภาษี					
9	เงินคืนเมื่อออกจากการเป็น สมาชิก					
10	เงินจ่ายคืนเมื่อครบสัญญา					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการเป็นสมาชิกประกันกลุ่มแบบสมัครใจ**

**3.1 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรรมวิธีหรือเงื่อนไขความคุ้มครองในการประกันกลุ่มแบบสมัครใจ ที่ท่านมีความพึงพอใจ (ที่ท่านต้องการได้รับจากบริษัทประกัน) (โปรดระบุ)**

.....

.....

.....

.....

**3.2 ท่านมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ (โปรดระบุ)**

1. ตัวแทนผู้ประสานโครงการ

.....

.....

.....

2. เจ้าหน้าที่นิเทศ

.....

.....

.....

3. สำนักงานตัวแทน

.....

.....

.....

4. บริษัท

.....

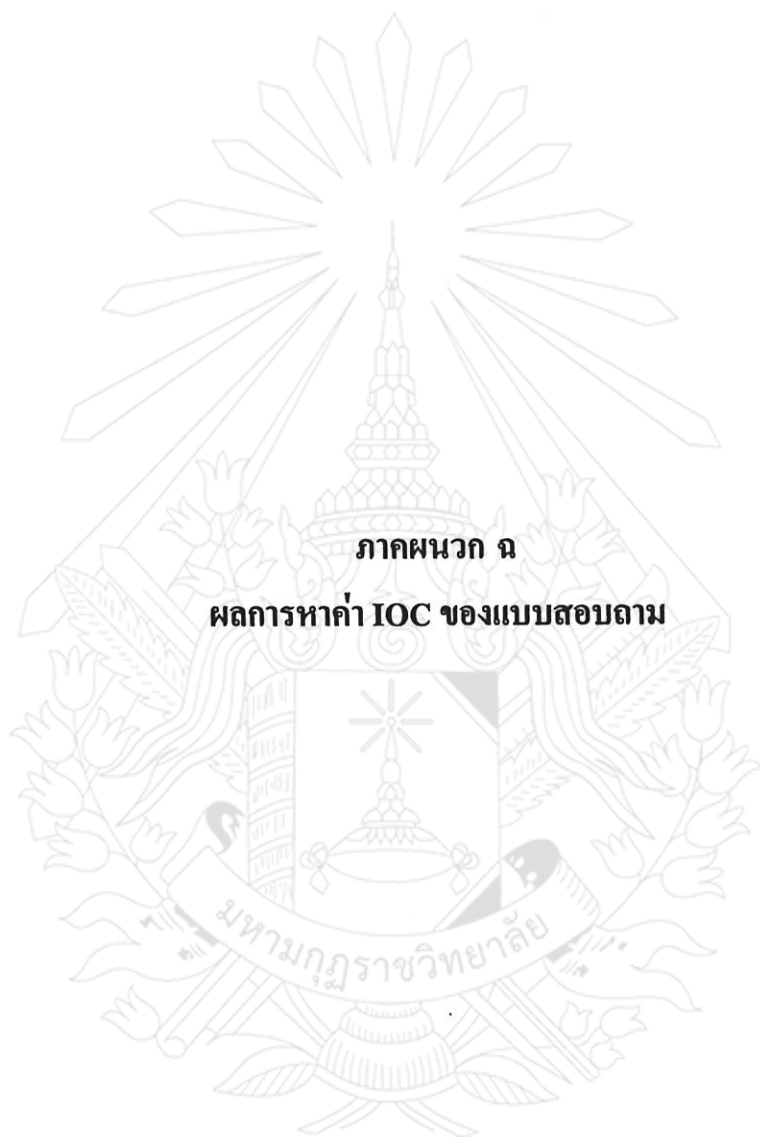
.....

.....

วัน/เดือน /ปี ที่ตอบแบบสอบถาม

..... / ..... / .....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ฉ

ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



## ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถาม

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			$\sum R$	ค่า IOC
		+1	0	-1		
	<b>ด้านการบริการ</b>					
	<b>ตัวแทนผู้ประสานโครงการ</b>					
1	ความเต็มใจในการให้บริการ	3			3	1
2	ความตรงต่อเวลา	2	1		2	0.67
3	ความรวดเร็ว	2	1		2	0.67
4	ความสม่ำเสมอ	2	1		2	0.67
5	เวลาในการบริการที่พอเพียง	3			3	1
	<b>ด้านนิเวศสำนักงาน บริษัท</b>					
6	ความสะดวกในวิธีการให้บริการ	3			3	1
7	การวางตนเป็นกลางในการให้บริการ	3			3	1
8	วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	2	1		2	0.67
9	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	3			3	1
10	ความพร้อมของผู้ให้บริการ	3			3	1
	<b>ด้านความคุ้มครอง</b>					
1	เงินค่าชดเชยรายวันจ่ายเพียงพอหรือไม่	3			3	1
2	ความคุ้มครองของเบี้ยประกันกับความคุ้มครองที่ได้รับ	2	1		2	0.67
3	การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากการเจ็บป่วย พอใจ กับวงเงินหรือไม่	3			3	1
4	การชดเชยสินไหม มรณกรรมจากอุบัติเหตุ พอใจกับวงเงินหรือไม่	3			3	1
5	การชดเชยสินไหม จากการสูญเสียอวัยวะ พอใจกับวงเงินหรือไม่	3			3	1
6	วิธีการชำระเบี้ยโดยหักเงินเดือน	3			3	1
7	อัตราเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ	3			3	1

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายกฤตภพ มือเพชร
วัน เดือน ปี เกิด	11 กันยายน 2500
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	81/45 หมู่บ้านมนัสนา ซ.18 ถ.ตลาดล่าง ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
การศึกษา	
พ.ศ. 2549	ปริญญาตรีศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
หน้าที่การงาน	
พ.ศ. 2537	ตัวแทนประกันชีวิตเต็มเวลา
พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน	ผู้ประสานโครงการประกันกลุ่มแบบสมัครใจ - โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี - สถาบันในเครือสุราษฎร์เทคโนโลยี - สำนักการศึกษาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี - โรงเรียนเทพมิตรศึกษา - โรงเรียนธิดาแม่พระ