

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อมีการรับรู้ถึงภัย (Peril) หรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นก็จะทราบได้โดยความรู้สึก หรือสามัญสำนึกกว่าภัยนั้นจะมีโอกาสเกิดขึ้นกับตน หรือทรัพย์สินแห่งตนเพียงใดซึ่งคำว่าภัย (Peril) โดยทั่วไปจะหมายถึงอันตราย หรือสิ่งน่ากลัวหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความเสียหายเดือดร้อน หากแต่ในการประกันภัยจะหมายถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหาย<sup>1</sup> ที่สามารถจำแนกได้เป็นสาเหตุความเสียหายจากธรรมชาติ (Natural Perils) ประเภทหนึ่ง อันได้แก่สาเหตุที่อยู่เหนือความคาดหมายของมนุษย์ เช่น ลมพายุ แผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด เป็นต้น และสาเหตุที่เกิดจากมนุษย์ (Human Perils) อีกประการหนึ่ง อันได้แก่ สาเหตุที่เกิดมาจากการกระทำของมนุษย์ไม่ว่า ผู้หนึ่งผู้ใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดก็ตาม รวมถึงสาเหตุทางอ้อม เช่น สาเหตุความเสียหายจากเศรษฐกิจ (Economic Peril) นอกจากนี้ความเสี่ยง (Risk) ที่จะเกิดภัย หมายถึงโอกาสที่จะเกิดภัยนั้นมีมากน้อยเพียงใดเมื่อพิจารณาเห็นถึงความเสี่ยงภัยแล้ว มนุษย์ก็มักจะหามาตรการหรือแนวทางเพื่อลดโอกาสแห่งภัยหรือความเสี่ยงภัยนั้น<sup>2</sup>

เมื่อมนุษย์ต้องเสี่ยงต่อภัย และอันตรายทั้งหลายจึงได้พยายามขจัดความเสี่ยงภัยเหล่านั้นออกไปให้พ้นตัวเอง และในบรรดาวิธีการทั้งหลายวิธีการหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับ คือ การโอนความเสี่ยงภัยหรือกระจายความเสี่ยงภัยด้วยการประกันภัยไว้กับบริษัท ดังนั้นการประกันภัยจึงมิได้หมายความว่าประกันมิให้เกิดภัยหรือเกิดความสูญเสียหรือความเสียหาย หากแต่หมายความว่าหากเมื่อเกิดภัยขึ้นแล้วจะมีทางใดที่จะทำให้มีการกลับฟื้นคืนขึ้นมาอีกครั้ง หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการให้คำมั่นสัญญาแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งว่า ภายในระยะเวลาและข้อตกลงที่มีต่อกันหากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นจากภัยตามที่ตกลงกันได้ ผู้ที่ต้องได้รับความเสียหายจะไม่ต้องรับภัยพิบัติ

---

<sup>1</sup>สมาคมประกันวินาศภัย, คู่มือวิชาการประกันภัย (กรุงเทพมหานคร: มปท., 2534), น. 11.

<sup>2</sup>สรศักดิ์ ทันทสุวรรณ, ประกันภัยใครว่ายุ่ง (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี, 2548), น. 26-27.

นั้นไว้คนเดียว สมาชิกในกลุ่มรายอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องจะช่วยเหลือให้ผู้ต้องภัยพิบัตินั้นได้กลับคืน มีสภาพและมีสถานภาพเหมือนเช่นก่อนเกิดความสูญเสียหรือความเสียหายขึ้น<sup>3</sup>

สรุปได้ว่าการประกันภัย ก็คือการเฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น โดยมีผู้รับประกันภัยทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยเฉลี่ยความเสียหายให้ วิธีการก็คือให้ผู้ที่มีเจตนาจะเข้าร่วมในโครงการการประกันภัยนี้จ่ายเงินซึ่งเป็นจำนวนเงินไม่มากนักที่เรียกว่าเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็จะทำหน้าที่รวบรวมไว้เป็นเงินกองกลาง ซึ่งเมื่อมีบุคคลใด โครงการคนใดได้รับความเสียหายตามเหตุการณ์ที่เอาประกันไว้ผู้รับประกันภัยก็จะนำเงินกองกลางนั้นไปชดเชยให้ตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้<sup>4</sup>

ธุรกิจประกันภัยถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศอีกธุรกิจหนึ่ง การประกันภัยช่วยให้เกิดการระดมทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในเบื้องต้นการระดมทุนจะสำเร็จได้โดยการประหยัดของประชาชนในประเทศนั้นนำเอาส่วนที่สะสมมาใช้ในการลงทุน บริษัทประกันภัยเป็นสถาบันหนึ่งในหลายสถาบันทางการเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ประชาชนประหยัดทางอ้อมโดยการนำรายได้ส่วนหนึ่งมาฝากไว้กับบริษัทประกันภัยในรูปเบี้ยประกันภัย การประกันภัยมีส่วนช่วยให้อาชีพต่าง ๆ เช่น อาชีพการค้า การอุตสาหกรรม มีความมั่นคงมากขึ้นอันเนื่องมาจากการทำประกันภัย เมื่ออาชีพนั้นมีความมั่นคง การประกอบอาชีพก็จะดำเนินต่อไปได้ ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของชาติโดยรวม ธุรกิจประกันภัยยังเป็นแหล่งลงทุนที่สำคัญด้านการซื้อพันธบัตร การกู้ยืมในการก่อสร้าง การกู้ยืมในการสร้างที่อยู่อาศัย การซื้อหุ้นในกิจการต่าง ๆ การรับจ้างเป็นต้น การลงทุนดังกล่าวก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นผลต่อการเพิ่มผลผลิตและการเพิ่มรายได้ของประชากรของประเทศ<sup>5</sup>

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน, น. 27-28.

<sup>4</sup> อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ, “ความหมายของการประกันภัย,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการประกันภัย, หน่วยที่ 1 (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542), น. 13.

<sup>5</sup> ศิริวรรณ วลลิโถม, การประกันภัยและการจัดการธุรกิจประกันภัย (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2544), น. 1.

ธุรกิจประกันภัยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) และการประกันชีวิต (Life Insurance) ซึ่งการประกันภัยรถยนต์ (Automobile Insurance) ก็คือ การประกันวินาศภัยประเภทหนึ่งที่น่าเอาแนวความคิด เกี่ยวกับความคุ้มครองความสูญเสียหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ และคุ้มครองความรับผิดอันเกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นความรับผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินหรือความรับผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย มารวมไว้ภายใต้ความคุ้มครองของสัญญาประกันภัย

ในปัจจุบันจะพบว่า “รถยนต์” เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่ารถยนต์เป็นปัจจัยที่ห้า ที่มีบทบาทสำคัญในการคมนาคม และการขนส่งสินค้า การขยายเส้นทางคมนาคมทางบกของประเทศไทยมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นทุกปี เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของประชาชน ทำให้จำนวนผู้ใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางและการขนส่งสินค้ามากขึ้นเป็นลำดับ รถยนต์จึงเป็นพาหนะที่อำนวยความสะดวกและให้ประโยชน์แก่มนุษย์เป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันก็ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์เป็นอย่างมากด้วยเช่นเดียวกัน

อุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดอย่างไรมนุษย์พยายามหาทางป้องกันอุบัติเหตุและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถ โดยวิธีหนึ่งที่จะลดความเสียหายหรือบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากความเสียหายของรถยนต์ที่ดีที่สุด คือ “การประกันภัย” ดังนั้น ในปัจจุบันธุรกิจการประกันภัยรถยนต์ (Automobile Insurance) จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมภายใต้การกำกับดูแลของกรมการประกันภัย ให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมรวมทั้งดูแลให้ธุรกิจดำเนินการและพัฒนาต่อไปในแนวทางที่เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันการประกันภัยรถยนต์มี 2 ส่วน คือ การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ (Compulsory) และการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary) ในส่วนของภาคบังคับ<sup>6</sup> กฎหมายบังคับให้เจ้าของรถ ผู้เช่าซื้อรถและผู้ที่น่าารถเข้ามาในราชอาณาจักรไทยต้องมีการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 หรือที่เรียกทั่วกันว่า ประกันภัย พ.ร.บ. ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถดังหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติที่ว่า

<sup>6</sup>ชลรัตน์ ไชยะสิทธิ์, “การประกันภัยรถยนต์กับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน,”

<<http://www.deves.co.th/services/information/insurancecol.asp#Motor>>,

18 ธันวาคม 2549.

เนื่องจากปรากฏว่า อุบัติเหตุอันเกิดจากรถ ได้ทวีจำนวนขึ้นในแต่ละปี เป็นเหตุให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บ และเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก โดยผู้ประสบภัยดังกล่าวไม่ได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย หรือได้รับชดใช้ค่าเสียหาย ไม่คุ้มกับความเสียหายที่ได้รับจริง และหากผู้ประสบภัยจะใช้สิทธิทางแพ่งเรียกร้องค่าเสียหาย ก็จะต้องใช้เวลาดำเนินคดียาวนาน ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย และได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นที่แน่นอน และทันท่วงที สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติ

การประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (Voluntary) เป็นการประกันภัยที่กฎหมายไม่ได้บังคับ ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้เอาประกันภัย ที่จะเลือกซื้อความคุ้มครองจากบริษัทประกันภัย แบ่งเป็น 3 ประเภท<sup>7</sup> ดังนี้

1. การประกันภัยประเภท 1 (Comprehensive) เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองครบทุกความเสียหาย ได้แก่ความคุ้มครองความสูญเสียชีวิตหรือความเสียหายอย่างใด ๆ อันเกิดแก่รถยนต์คันเอาประกันภัยและคุ้มครองความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่ผู้เอาประกันภัยหรือบุคคลผู้ใช้รถยนต์โดยความยินยอมของผู้เอาประกันภัยในขณะเกิดเหตุจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอกรวมถึงผู้โดยสารในรถยนต์คันประกันภัยขณะเกิดเหตุ

2. การประกันภัยประเภท 2 (Third Party Liability Fire and Theft) เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครอง ความรับผิดของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินหรือความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอกรวมถึงผู้โดยสารในรถยนต์คันเอาประกันภัยขณะเกิดเหตุ และให้ความคุ้มครองต่อรถยนต์คันเอาประกันภัยเฉพาะกรณีต่อความสูญหายและไฟไหม้ของตัวรถยนต์คันเอาประกันภัยเท่านั้น ไม่รวมถึงความเสียหายอันเกิดแก่รถยนต์คันที่เอาประกันภัยไว้

3. การประกันภัยประเภท 3 (Third Party Liability) เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อความรับผิดของผู้เอาประกันภัยที่มีต่อบุคคลภายนอกไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินหรือความรับผิดชอบต่อชีวิต ร่างกาย หรืออนามัยของบุคคลภายนอกรวมถึงผู้โดยสารในรถยนต์คันเอาประกันภัยขณะเกิดเหตุ เท่านั้น

<sup>7</sup> สรศักดิ์ ทันทสุวรรณ, ประกันภัยไครว้ย่าง, น. 227-228.

ความคาดหวังของผู้เอาประกันภัยที่ซื้อประกันภัยรถยนต์ ก็คือต้องการให้มีผู้มารับความเสี่ยงแทนในการที่ต้องรับผิดชอบใช้ทางแพ่ง ผู้ใช้รถจำนวนมากจึงเลือกที่จะทำประกันภัยรถยนต์ไว้กับบริษัทประกันภัย ซึ่งเมื่อรถยนต์คันเอาประกันภัยไว้ได้เกิดอุบัติเหตุ ผู้เอาประกันภัยก็จะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย เป็นการช่วยลดความเสียหายทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความสะดวก ไม่ต้องเสียเวลาโต้แย้งถึงความรับผิดชอบ โดยบริษัทประกันภัยจะเป็นผู้รับผิดชอบชดเชยแทนให้ ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยได้ระบุเอาไว้ ดังนั้น ความคาดหวังและความเชื่อมั่นจากประชาชนผู้ใช้บริการที่ทำประกันภัยรถยนต์ไว้นั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทประกันภัยจะไม่อาจมองข้ามได้ เพราะธุรกิจประเภทนี้เป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความไว้วางใจ ของประชาชนที่มีต่อบริษัทประกันภัยเป็นสำคัญ ซึ่งเหตุผลที่ทำให้ประชาชนเลือกทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยต่าง ๆ ก็ด้วยเหตุผลว่าตนเองเชื่อมั่น และไว้วางใจว่าจะได้รับความคุ้มครองและการบริการเรื่องการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (Idemnity) ที่ดี ภายหลังจากที่ได้เกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ขึ้นกับตนเอง

ในธุรกิจประกันวินาศภัย ถือได้ว่าสินค้าที่แท้จริงก็คือการให้บริการ และเป็นการบริการหลังการขายให้กับผู้บริโภค ดังนั้นบริษัทประกันวินาศภัยต่าง ๆ จึงได้พยายามพัฒนากิจกรรมการบริการหลังการขาย ที่เรียกว่าการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (Idemnity) ให้กับลูกค้าอย่างดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอบริการ การเดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน 20 นาที ภายหลังจากลูกค้าแจ้งเหตุการณ์มีศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง การมีรถยนต์ให้ใช้ระหว่างการซ่อม หรือแม้แต่การมีอู่ซ่อมที่ได้มาตรฐานรองรับในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ตลอดจนการมีบริการเสริมต่าง ๆ ให้กับลูกค้าของตน เช่น การมีบริการรถยกให้กับลูกค้าที่เกิดรถเสียระหว่างการเดินทางที่ไม่ได้เกิดจากอุบัติเหตุให้ฟรี กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการสร้างความแตกต่างระหว่างบริษัทตนเองกับบริษัทประกันภัยคู่แข่ง และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท รวมไปถึงการเพิ่มยอดขายในทางธุรกิจในระยะยาว

ดังนั้น ในธุรกิจประเภทนี้จึงต้องยึดถือลูกค้าเป็น " ศูนย์กลาง " ของการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกิจการ โดยการวางกลยุทธ์และกำหนดวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้ลูกค้าที่ซื้อสินค้า (ประกันภัย) ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ จนกลายเป็นลูกค้าประจำ ซึ่งทำให้บริษัทประกันภัยต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและตลอดไป เพื่อลูกค้าจะได้ไม่ไปซื้อสินค้าหรือบริการจากคู่แข่ง

บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทหนึ่งที่ประกอบธุรกิจด้านการประกันวินาศภัย ที่มีประวัติและชื่อเสียงมายาวนานในธุรกิจประกันวินาศภัย บริษัทฯ ได้รับการยอมรับ และไว้วางใจจากภาครัฐบาลและภาคธุรกิจต่าง ๆ ในการเลือกทำประกันภัยกับบริษัทฯ เหตุผลหนึ่งที่ทำให้บริษัทฯ มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนาน คือ การที่บริษัทฯ ยึดหลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส มีความเป็นมืออาชีพในธุรกิจประกันภัย ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าการดำเนินธุรกิจที่ดีจะต้องมุ่งเสนอบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นไปตามครรลองแห่งความถูกต้องและเป็นธรรม ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ จึงยึดถือและปฏิบัติตามอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจ คือ <sup>8</sup>

1. มุ่งมั่นให้บริการสู่ความเป็นเลิศ บริษัทฯ มุ่งพัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่ดี และเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ขณะเดียวกันก็พยายามหาแนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอยู่ตลอดเวลา และอย่างต่อเนื่อง

2. ตั้งมั่นในความเป็นธรรม บริษัทฯ ถือว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการ ผู้ถือหุ้น หุ้นส่วนธุรกิจ ผู้ที่ดำเนินธุรกิจด้วย หรือพนักงาน จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ขณะประกอบธุรกิจหรือทำงานร่วมกับบริษัทฯ

3. เชื่อมั่นในคุณค่าของคน บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงาน และถือว่าเขาเหล่านั้นคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด บริษัทฯ จึงพยายามคัดสรรบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรมเข้ามาร่วมงาน ให้การฝึกฝน พัฒนา และดูแลอย่างดีด้วยสวัสดิการ และผลตอบแทนตามสมควร

4. ความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทฯ ตั้งเจตนารมณ์ไว้ว่า จะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ จะประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ทำประโยชน์ให้แก่สังคม และทุกชุมชนที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอยู่

ฝ่ายสินไหมรถยนต์ (Motor Claims Department) เป็นหน่วยงานหนึ่งในบริษัทฯ ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (Idemnity) ให้กับผู้เสียหายที่เป็นผลมาจากการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์ของลูกค้าผู้เอาประกันภัยรถยนต์ไว้กับบริษัทฯ

---

<sup>8</sup>“อุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจ,” <[http://www.deves.co.th/company\\_profile/governance/default.asp](http://www.deves.co.th/company_profile/governance/default.asp)>, 18 ธันวาคม 2549.

ตลอดระยะเวลากว่า 60 ปีของการก่อตั้งบริษัท ฝ่ายสินไหมทดแทนก็มีการเจริญเติบโตมาพร้อม ๆ กับบริษัท จากที่มีพนักงานไม่ถึง 10 คน จนกระทั่งปัจจุบันมีพนักงานให้บริการด้านสินไหมทดแทน (รณนัต) กว่า 100 คน ซึ่งถือได้ว่าพนักงานเหล่านี้เปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัทที่จะสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องของการบริการสินไหมทดแทน (รณนัต) ที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากคุณภาพในการให้บริการ ก็คือการติดต่อสื่อสาร เพราะคุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับช่องว่างในการรับรู้กับการบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินว่าความคาดหวังของเขาได้รับการตอบสนองเพียงใด

Parasuraman V. A. Zeithaml and L. Berry<sup>9</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัย ผู้มารับบริการในธุรกิจหลาย ๆ สาขาพบว่า คุณลักษณะของการบริการที่เป็นสิ่งบ่งชี้คุณภาพของการบริการมี 10 ประการด้วยกัน และการติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เพราะการติดต่อสื่อสารจะหมายถึงความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ทำให้ลูกค้าไม่สับสนในขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาได้

โดยรูปแบบลักษณะการสื่อสารด้านการบริการสินไหมทดแทน (รณนัต) ของบริษัท เทเวศประกันภัยจำกัด (มหาชน) ได้เน้นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)<sup>10</sup> ของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้มาใช้บริการ ที่มาทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันในลักษณะตัวต่อตัว (Person-to-Person) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารกันในรูปแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) และมีการสื่อสารระหว่างคนสองคนในลักษณะที่มีสื่อกลางเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสาร (Interposed Communication) เช่น การพูดคุยติดต่อกันทางโทรศัพท์ ระหว่างเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ สารที่ส่งหรือถ่ายทอดในการสื่อสาร

---

<sup>9</sup>Parasuraman V. A. Zeithaml and Berry L. L., "A Conceptual model of service quality and its implication for future research," *Journal of Marketing* (1985):49, อ้างถึงใน วรณวดี พูลพอกสิน, "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการ บัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), น. 48.

<sup>10</sup>Michael D. Scott and William G. Powers, *Interpersonal Communication: A Question of Needs* (Boston: Houghton, Mifflin Company, 1978), p. 49, อ้างถึงใน กิตติมา สุรสนธิ, *ความรู้ทางการสื่อสาร* (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), น. 29.

ระหว่างบุคคลของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการนั้น จะประกอบไปด้วยสารเชิงวัจนภาษา (Verbal Message) ซึ่งได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน และสารเชิงอวัจนภาษา (Non Verbal Message) ซึ่งได้แก่ การแสดงกิริยาท่าทางต่าง ๆ <sup>11</sup>

ในด้านการบริการสินไหมทดแทน (รถยนต์) ของฝ่ายสินไหมรถยนต์ เป็นงานบริการที่ใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหลักสำคัญในระบบการให้บริการด้านสินไหมทดแทนของฝ่ายฯ ผู้มารับบริการนั้นนอกจากจะมีปัญหาเรื่องของทรัพย์สินที่เสียหายจากการเกิดอุบัติเหตุแล้ว บางรายยังมีปัญหาด้านร่างกาย และจิตใจที่สืบเนื่องมาจากการเกิดอุบัติเหตุด้วย ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้มารับบริการต้องการมากที่สุดก็คือ การติดต่อสื่อสารที่สร้างความเชื่อมั่นให้ ความ เชื่อมั่น และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มีความรู้สึกว่ทุกปัญหาของเขาที่เกิดขึ้น จะได้รับการช่วยเหลือ และแก้ไขเป็นอย่างดีจากบริษัทประกันภัย ดังนั้นพนักงานสินไหมทดแทนจะต้องมีบุคลิกที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือ ประกอบกับการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

การที่บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) จะประสบความสำเร็จในธุรกิจได้นั้นจึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไปยังผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและยอมรับในการบริการนั้น ๆ โดยเฉพาะฝ่ายสินไหมรถยนต์ที่ต้องให้บริการเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เสียหายด้วยนั้น จึงเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายของบุคคลทั้งชีวิต และทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ทำหน้าที่ให้บริการจึงต้องใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีศิลปะ มีความรู้ความสามารถในการตอบปัญหา ชี้แจงข้อซักถามที่เกี่ยวข้องกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ประกอบกับบริษัทฯ จะต้องมีความจริงใจ ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าทุกรายด้วยความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมีจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ

ในปี พ.ศ. 2550 นี้ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีแผนงานที่จะขยายตลาดด้านการรับประกันภัยรถยนต์ให้ได้เพิ่มขึ้น 11% จากปี 2549 <sup>12</sup> ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของเจ้าหน้าที่สินไหม ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท

<sup>11</sup> เรื่องเดียวกัน, น. 30.

<sup>12</sup> สัมภาษณ์ อริยะ จักรานุรักษ์, ผู้อำนวยการฝ่ายสินไหมรถยนต์, 15 ธันวาคม 2549.

เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ว่าในปัจจุบันนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในพฤติกรรมการศึกษาของเจ้าหน้าที่สินไหมหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่บริษัทฯ จะได้นำผลการศึกษาวិจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาการสื่อสารด้านการบริการและคุณภาพในการบริการลูกค้า ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### ปัญหานำวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการหรือไม่ อย่างไร
3. พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการหรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมใช้บริการแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน
3. พฤติกรรมใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)” ในครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1. ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. ด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในเดือนมีนาคม 2550

### นิยามศัพท์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ประเภทของผู้ใช้บริการ และประเภทของการทำประกันภัยรถยนต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกดี ความรู้สึกชอบและประทับใจ หรือความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ

การสื่อสาร ในการให้บริการ หมายถึง การสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมฝ่ายสินไหมรถยนต์ ที่ส่งและรับสารทั้งในรูปแบบของวัจนภาษาและอวัจนภาษากับผู้ให้บริการทั้งแบบเผชิญหน้า และการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเน้นเฉพาะการสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างเจ้าหน้าที่สินไหมกับผู้ให้บริการเท่านั้นโดยแบ่งรูปแบบการสื่อสารได้ ดังนี้

1. วัจนภาษา (Verbal Languages) หมายถึง ภาษาที่ใช้ระหว่างเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ในรูปแบบของภาษาพูดและภาษาเขียน ที่เจ้าหน้าที่สินไหมสมควรปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ได้แก่

- ตั้งใจรับฟัง และสอบถามรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้บริการ
- สามารถอธิบายถึงรายละเอียดและขั้นตอนในการเคลมประกันภัยรถยนต์ได้อย่างถูกต้องชัดเจน
- สามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ในทุกกรณี
- มีการชี้แจงรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ให้ทราบ
- ให้ความรู้และคำแนะนำที่ดี

- ให้การต้อนรับที่อบอุ่น กล่าวคำทักทายเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษในกรณีที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน
- เจ้าหน้าที่พูดจาให้เกียรติผู้ใช้บริการเสมอ
- วาจาสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี
- การสื่อสารของเจ้าหน้าที่แสดงถึงการมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน

2. อวัจนภาษา หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด และการเขียน แต่ใช้อากัปกิริยา ท่าทาง เครื่องหมายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่สินไหมสมควรปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่

- มีท่าที่เป็นมิตร ให้ความมั่นใจและน่าเชื่อถือ
- มีท่าทางยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ
- มีอารมณ์ดี ไม่แสดงอาการก้าวร้าว
- ให้การบริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่
- มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม
- มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ให้การบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว
- ช่วยติดต่อประสานงานให้เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่มีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

พฤติกรรมการให้บริการ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า/คู่ค้าของบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) ประเภทการให้บริการ และวิธีการติดต่อที่ใช้บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละครั้ง

เจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง พนักงานทุกคนของฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านสินไหมทดแทน (รถยนต์) แก่ผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ใช้บริการทุกประเภทที่มาใช้บริการที่ฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก คือ

1. ลูกค้า คือ ผู้ที่ทำประกันภัยรถยนต์ทุกประเภทกับบริษัทฯ
2. คู่กรณี คือ ผู้เสียหายที่มีสาเหตุมาจากรถคันที่ทำประกันภัยไว้กับบริษัทฯ

3. ลูกค้า คือ บริษัท ร้านค้า หรือบุคคล ที่ทำการเกี่ยวข้อง เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บริษัทฯ เช่น คู่/ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ ร้านอะไหล่ รถยก บริษัทสำรวจภัย เป็นต้น

การชดเชยค่าสินไหมทดแทน (รถยนต์) หมายถึง การชดเชยความเสียหายตามที่เสียหายจริง หรือโดยประมาณการ ของบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยอาจชดเชยด้วยเงินสด การซ่อมแซม หรือการเปลี่ยนทดแทนให้

การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน หมายถึง การเรียกร้องของผู้เอาประกันภัยหรือผู้เสียหายที่จะให้มีการชดเชยค่าเสียหายตามสัญญาประกันภัย

ค่าสินไหมทดแทน ในที่นี้ หมายถึง จำนวนเงินค่าเสียหายที่แท้จริงหรือโดยประมาณที่บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) จะต้องชดเชยให้กับผู้เสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุของรถยนต์ที่เอาประกันภัยไว้ ตามสัญญาประกันภัยรถยนต์

การคุมราคา หมายถึง การตรวจสอบความเสียหายและเจรจาตกลงค่าเสียหายก่อนดำเนินการจัดซ่อม

ระบบ e-claim หมายถึง การพิจารณาตรวจสอบความเสียหายของทรัพย์สิน และอนุมัติเคลมผ่านทางอินเทอร์เน็ต

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัยจำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการฝ่ายสินไหมรถยนต์ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน)
3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหมผู้ให้บริการ
4. เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ มาเป็นแนวทางในการฝึกอบรมทักษะในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่สินไหม เพื่อเพิ่มการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของบริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นฐานในการวิจัยต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้บริษัทฯ สามารถประเมินผลและพัฒนาการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว