

บทที่ 1

บทนำ

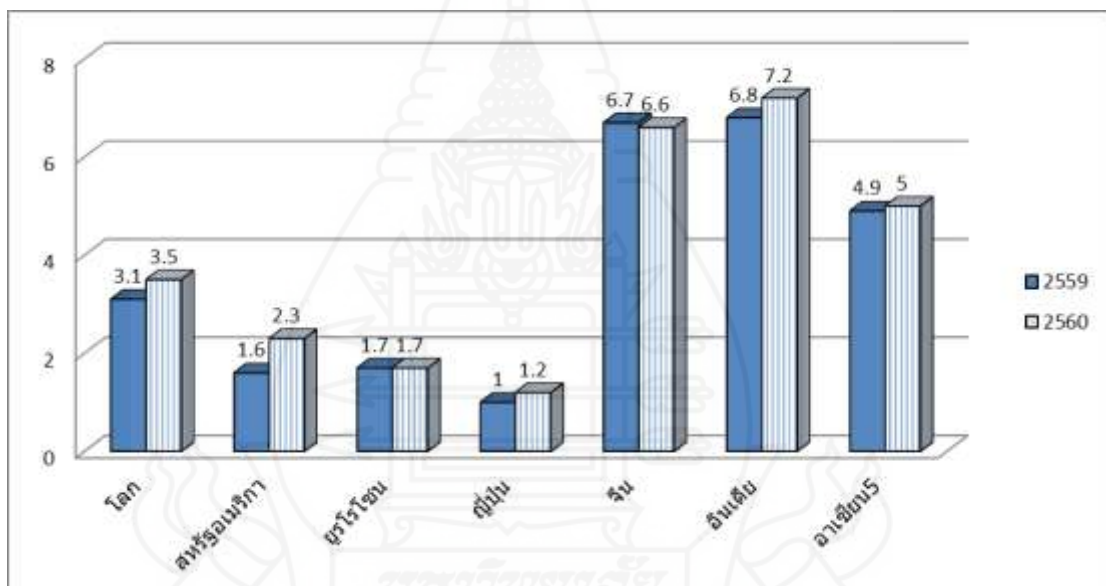
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจประกันวินาศภัยนับว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งในด้านการรับความเสี่ยงภัยที่สร้างความมั่นคงพื้นฐานแก่บุคคล ครอบครัว และธุรกิจ เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เอาประกันภัยที่ทำหน้าที่เฉลี่ยความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติหรือการกระทำของมนุษย์ เช่นจากปัญหาวิกฤตการณ์แฮมเบอร์เกอร์ ที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2551 (2008) เนื่องจากความผิดพลาดของสหรัฐอเมริกาในการจัดการสินเชื่อสั่งห้ามทรัพย์สินและการกำกับดูแลกลุ่มวาณิชธนกิจ (investment banker) อย่างไม่รัดกุม จนเกิดปัญหาขาดสภาพคล่องและคุกคามความมั่นคงของสถาบันการเงิน (สุภาวดี สายเชื้อ, 2552)

วิกฤตเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นดังกล่าว ไม่ได้เป็นวิกฤตสำหรับทุกประเทศ บางประเทศก็เป็นโอกาสทอง และเป็นการเปลี่ยนวิกฤตให้กลายเป็นโอกาส อาทิ ประเทศจีนถือว่าอยู่ในสถานะที่ดีกว่าประเทศอื่น เนื่องจากจีนมีระบบการเงินที่เป็นระบบปิดจึงไม่ได้รับผลกระทบมากนักจากวิกฤตการณ์การเงิน โลก เงินทุนสำรองระหว่างประเทศของจีนมีมากถึงสองล้านล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา จึงทำให้จีนกลายเป็นประเทศที่มีสถานะสภาพคล่องที่แข็งแกร่งที่สุดในโลกในขณะนั้น และในขณะที่สภาพเศรษฐกิจของเกือบทุกประเทศติดลบเกือบหมด แต่เศรษฐกิจของจีนมีแนวโน้มดีขึ้นในขณะนี้ ในขณะที่สัดส่วนเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาต่อเศรษฐกิจโลกลดลง แต่สัดส่วนเศรษฐกิจของจีนต่อเศรษฐกิจโลกกลับเพิ่มขึ้น หลังจากวิกฤตการณ์แฮมเบอร์เกอร์ได้ทรุดหนักลงเรื่อย ๆ ก็ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อตลาดหุ้นทั่วโลก ทำให้ตลาดหุ้นในประเทศต่างๆ มีดัชนีราคาหุ้นตกต่ำลงอย่างมาก ผลกระทบต่อการค้าของโลกโดยมีแนวโน้มว่า จากวิกฤตเศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยจะทำให้กระแสนโยบายปกป้องทางการค้าของสหรัฐอเมริกาเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก (วรัญญู สุจิธรพัทธ์พงศ์, 2551)

ในปี 2560 สถาบันในประเทศและต่างประเทศประเมินว่าเศรษฐกิจไทยจะขยายตัวร้อยละ 3.0-4.0 เพิ่มขึ้นจากปี 2559 ที่เติบโตร้อยละ 3.2 โดยมีแรงขับเคลื่อนหลักจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและการใช้จ่ายอย่างต่อเนื่องของภาครัฐ เห็นได้จากการดำเนินนโยบาย ขาดดุลต่อเนื่อง

เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและการเร่งรัดการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การลงทุนภาครัฐขยายตัวได้ที่ร้อยละ 10.9 ในปีนี้ นอกจากนี้ ยังมีแรงบวกจากการบริโภคที่เพิ่มขึ้นของภาคเอกชน ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้เกษตรกรที่ปรับตัวสูงขึ้นและกำลังซื้อที่เพิ่มขึ้นจากภาระหนี้ที่ลดลง การขยายตัวที่ดีขึ้นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการส่งออก รวมถึงผลดีจากการย้ายฐานการผลิตของผู้ผลิตจากต่างชาติมาไทยและการปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมันดิบ ทำให้ยอดส่งออกลดลง สำหรับในจีน การส่งออกสินค้าสิ่งทอไปสหรัฐอเมริกาที่ลดลงเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ผลกระทบของวิกฤตการณ์แฮมเบอร์เกอร์ จะขึ้นอยู่กับว่า ประเทศอื่นๆ พึ่งพาการส่งออกไปยังตลาดสหรัฐอเมริกาเพียงใด ซึ่งประเทศในเอเชียส่วนใหญ่ อาทิ ญี่ปุ่น จีน มาเลเซีย สิงคโปร์ และไทย พึ่งพาการส่งออกไปยังตลาดสหรัฐอเมริกาเป็นส่วนใหญ่ ก็จะได้รับผลกระทบ (สำนักวิเคราะห์เศรษฐกิจและการลงทุน เครือเจริญโภคภัณฑ์ , 2560)



ภาพที่ 1.1 อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจในการลงทุนในปี 2559 และแนวโน้มปี 2560

ที่มา: สรุปเศรษฐกิจการลงทุนในปี 2559 และแนวโน้มปี 2560 จาก สำนักวิเคราะห์เศรษฐกิจและการลงทุน เครือเจริญโภคภัณฑ์ (2560)

จากเหตุการณ์ดังกล่าว ภายในประเทศไทย โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมการประกันวินาศภัยมีการขยายตัวชะลอตัวลง ทำให้ภาครัฐต้องจัดตั้งกองทุนภัยพิบัติขึ้นเพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงผ่านบริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันภัยต่ออุตสาหกรรมในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก จะเห็นได้ว่าในปี 2540 บริษัทวินาศภัยมีถึง 81 บริษัท ในปี 2549 เหลือ 73

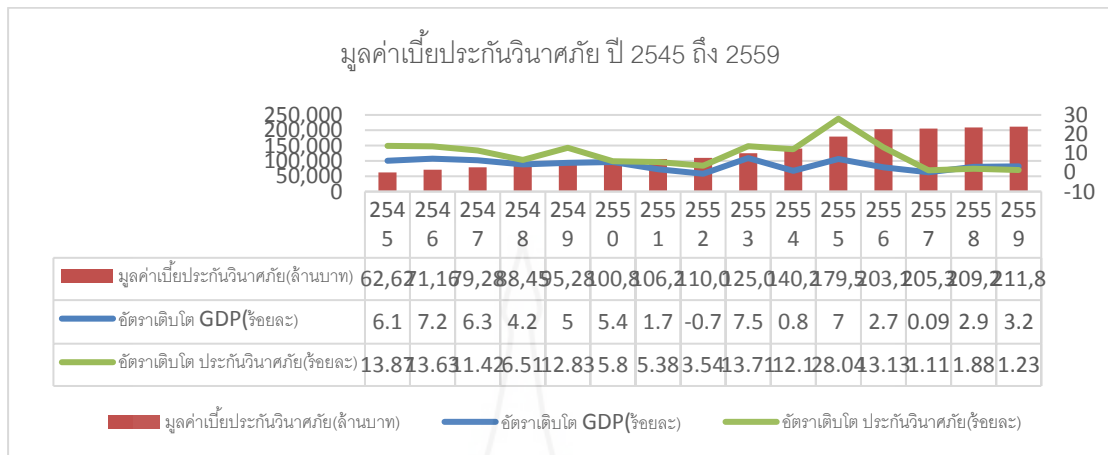
บริษัท และในปี 2559 เหลือ 65 บริษัท การลดลงของบริษัทประกันวินาศภัยมีสาเหตุอันเนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้บริษัทต้องทำการควบรวมกิจการเพื่อเพิ่มทุนของบริษัทและบางรายต้องถึงขั้นต้องเลิกกิจการไป ถึงแม้ว่าจำนวนบริษัทประกันวินาศภัยจะลดลงแต่ไม่ส่งผลให้เบี้ยประกันภัยรับตรงของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย จากอัตราเติบโต GDP ตั้งแต่ปี 2545 – 2559 มีมูลค่าลดลง แต่มูลค่าเบี้ยประกันวินาศภัย จำนวนเพิ่มขึ้น ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 อัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมวินาศภัยในประเทศไทย ปี 2545-2559

ปี	มูลค่าเบี้ย ประกันวินาศภัย (ล้านบาท)	อัตราเติบโต ประกันวินาศภัย (ร้อยละ)	มูลค่า GDP ณ ราคาตลาด (ร้อยละล้านบาท)	อัตราเติบโต GDP (ร้อยละ)
2545	62,627	13.87	88,420	6.10
2546	71,160	13.63	95,689	7.20
2547	79,289	11.42	104,452	6.30
2548	88,454	6.51	113,546	4.20
2549	95,287	12.83	125,551	5.00
2550	100,888	5.80	135,364	5.40
2551	106,239	5.38	144,147	1.70
2552	110,004	3.54	142,238	-0.70
2553	125,087	13.71	156,643	7.50
2554	140,219	12.10	166,918	0.80
2555	179,540	28.04	178,199	7.20
2556	203,120	13.13	182,617	2.70
2557	205,372	1.11	107,939	0.90
2558	209,244	1.89	132,037	2.90
2559	211,813	1.23	136,729	3.20

ที่มา : จากข้อมูลสถิติประกันภัย โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

ประกันภัย (คปภ.) <http://www.oic.or.th> ,ธนาคารแห่งประเทศไทย <https://www.bot.or.th/>



ภาพที่ 1.2 การเติบโตของอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย ปี 2545-2559

ที่มา : จากข้อมูลสถิติประกันภัย โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จาก <http://www.oic.or.th> ,ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตารางที่ 1.1 และภาพที่ 1.2 แสดงถึงด้านอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยพบว่าตั้งแต่ปี 2545 มีอัตราการขยายตัวที่ร้อยละ 13.87 ลดลงเป็นร้อยละ 13.63 ในปี 2546 และขยายลดลง ร้อยละ 11.42 ร้อยละ 6.51 ในปี 2547-2548 ตามลำดับ ซึ่งช่วงนี้เป็นช่วงไข้หวัดนกระบาดและราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้น สังกัดว่าในช่วงนี้อัตราการเติบโตของ GDP ของประเทศนั้นมีอัตราที่ลดลงจากร้อยละ 6.3 เป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ และขยายตัวลดลงอย่างต่อเนื่องเป็นร้อยละ 12.83 ร้อยละ 5.8 ร้อยละ 5.38 และร้อยละ 3.54 ในปี 2549-2552 ตามลำดับ เป็นช่วงวิกฤติการณ์แฮมเบอร์เกอร์ในปี 2552 และอัตราการเติบโตของ GDP ของประเทศก็มีอัตราที่ลดลงจากร้อยละ 0.7 จนติดลบตามลำดับ ในปีต่อมาปี 2554 เป็นช่วงมหาอุทกภัยใหญ่ รุนแรงมากส่งผลกระทบ กว่า 12 ล้านคน ธนาคารโลกประเมินมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 และจัดให้เป็นภัยพิบัติครั้งสร้างความเสียหายมากที่สุดเป็นอันดับสี่ของโลก แต่อย่างไรก็ดีอัตราการเติบโตยังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 12.10 จะเห็นได้ว่าอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี จนมีอัตราที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 28.04 ในปี 2555 ซึ่งถือว่าสูงมากเพราะมีโครงการจากรัฐบาลลดต้นทุนครั้งแรก และต่อมาการใช้จ่ายภาคเอกชนชะลอตัว หนี้ครัวเรือนสูงขึ้น และเศรษฐกิจไทยในปี 2558 คาดว่า GDP จะสามารถขยายตัวได้ร้อยละ 7.2 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่ขยายตัวร้อยละ 0.8 สำหรับธุรกิจประกันชีวิตไทยในปี 2558 แม้ว่าการบริโภคของภาคเอกชนจะชะลอตัวจากปัญหานี้ภาคครัวเรือน และ

ราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ รวมถึงการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก แต่จากการที่ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการทำประกันภัย/ประกันชีวิตมากขึ้น รวมทั้งภาครัฐก็ได้แข่งขันกันพัฒนาและเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และช่องทางการขายที่ง่ายและหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และได้รับการสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตจากภาครัฐ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตไทยยังคงมีอัตราการเติบโตอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวม ณ สิ้นปี 2558 รวมทั้งสิ้น 209,244 ล้านบาท คิดเป็นอัตราเติบโตถึงร้อยละ 1.89 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้เบี้ยประกันภัยรับรวมปี 2558 มีอัตราการเติบโตที่ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับปี 2557 ที่มีอัตราการเติบโตสูงถึง 1.11 เป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจ ณ ปี 2559ชะลอตัวจากปัญหานี้ภาคครัวเรือน อัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้กำลังซื้อของประชาชนลดลง ทำให้เบี้ยประกันภัยรับปีแรกลดต่ำลง อีกประการหนึ่งคือ บริษัทประกันชีวิตหลายบริษัทได้ปรับลดนโยบายการขายผลิตภัณฑ์แบบชำระครั้งเดียวลง ทำให้เบี้ยประกันภัยจ่ายครั้งเดียวมีอัตราการเติบโตลดลง สำหรับปัจจัยภายในมาจากอัตราการคงอยู่ของกรมธรรม์ฯ ลดต่ำลง เนื่องจากมีกรมธรรม์ฯ ที่ครบกำหนดชำระแต่ยังคงมีความคุ้มครองอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไปลดลง ปัจจุบันอุตสาหกรรมด้านประกันวินาศภัยจึงมีการแข่งขันค่อนข้างสูงจากแนวโน้มการเจริญเติบโตข้างต้น จึงทำให้มีความสำคัญต่อระบบรวมเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อีกทั้งมีความสำคัญต่อบุคคล ครอบครัว ธุรกิจ และการลงทุน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) , 2560)

ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติต่างๆ และภัยพิบัติ ซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่เลือกสถานที่ เกิดขึ้นได้กับทุกคนไม่ว่าจะเด็กหรือผู้ใหญ่ จากการได้รับข่าวสารอุบัติเหตุที่พบเห็น หรือได้ยินจากวิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ ทุกวันนี้อุบัติเหตุต่างๆ ภัยจลาจล หรือภัยก่อการร้าย ที่เกิดขึ้นก็อาจเป็นเหตุผลของบุคคลบางกลุ่ม บางฝ่าย ที่มีความคิดแตกต่างทั้งทางการเมือง ปัญหาความไม่สงบของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ บางครั้งก็อาจเกิดมหันตภัยหรือภัยพิบัติคือผลกระทบที่เกิดจากอันตรายทางธรรมชาติ (เช่น ภูเขาไฟระเบิด แผ่นดินไหว หรือแผ่นดินถล่ม) ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ภัยธรรมชาติมีหลายรูปแบบแตกต่างกันไป บางอย่างร้ายแรงน้อย บางอย่างร้ายแรงมากซึ่งอาจทำให้เกิดผลเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น อุทกภัย หรือน้ำท่วม การเกิดพายุ (วาตภัย) การเกิดแผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด ภัยต่างๆ ที่กล่าวมานั้นก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ที่ได้รับเคราะห์กรรมเหล่านั้น สูญเสียชีวิต สูญเสียทรัพย์สิน เป็นการสูญเสียไม่ว่าทางตรงหรือเป็นผลต่อเนื่องจากภัยที่เกิดขึ้น ความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน แน่นนอนที่บุคคลในครอบครัวของเขาจะต้องต่อสู้กับชะตากรรมต่อไป ปัญหาดังกล่าวนั้นจะไม่ใช่อุปสรรคอีกต่อไปถ้าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หรือหาวิธี

ป้องกันในบางกรณี อย่างไรก็ตามยังมีวิธีการที่แน่นอนและเป็นที่ยอมรับโดยการโอนความเสี่ยงด้านวิทยาศาสตร์ต่างๆ ไปให้กับผู้รับประกันภัย โดยการรับประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยอสังหาริมทรัพย์ ขยายความคุ้มครองน้ำท่วม ประกันภัยพิบัติ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อแบ่งเบาภาระค่าสินไหมและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น (ถวิล นิธิใบ , 2553)

ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีความสนใจในเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาภาพรวมของเฉพาะอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย ตลอดจนสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมประกันวินาศภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการแปรสภาพเป็นมหาชนจำกัด การเปิดเสรีทางการเงินการประกันภัยตามกรอบ AEC (ASEAN Economic Community) ในอนาคต การเข้าสู่เกณฑ์การกำกับดูแลภายใต้ RBC (Risk Based Capital) คือการดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยง อย่างเต็มรูปแบบ และบริษัทประกันวินาศภัยทุกบริษัทจะต้องดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)” อยู่ นั่นหมายความว่าแต่ละบริษัทวินาศภัยจะมีความแตกต่างทั้งด้าน การให้บริการที่ซื่อสัตย์สุจริต การบริหารงานด้วยความโปร่งใส ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัท ความเป็นมืออาชีพในด้านประกันภัย ผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภทที่หลากหลาย และประวัติการบริหารงาน ดังนั้นก่อนที่ผู้บริโภคจะเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภทจึงต้องศึกษาข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นความรู้เบื้องต้นว่าหลังจากได้ใช้บริการไปแล้วบริษัทประกันวินาศภัยไหนสามารถที่จะให้บริการหลังการขาย หรือจ่ายค่าสินไหมที่เกิดจากการประกันภัยประเภทต่างๆ ให้ผู้บริโภคมั่นใจก่อนการตัดสินใจซื้อประกันภัยจากบริษัทประกันวินาศภัยนั้นๆ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อค่าเบี้ยประกันการบริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยมุ่งศึกษาความเป็นไปได้ตามกรอบการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่งผลต่อมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร

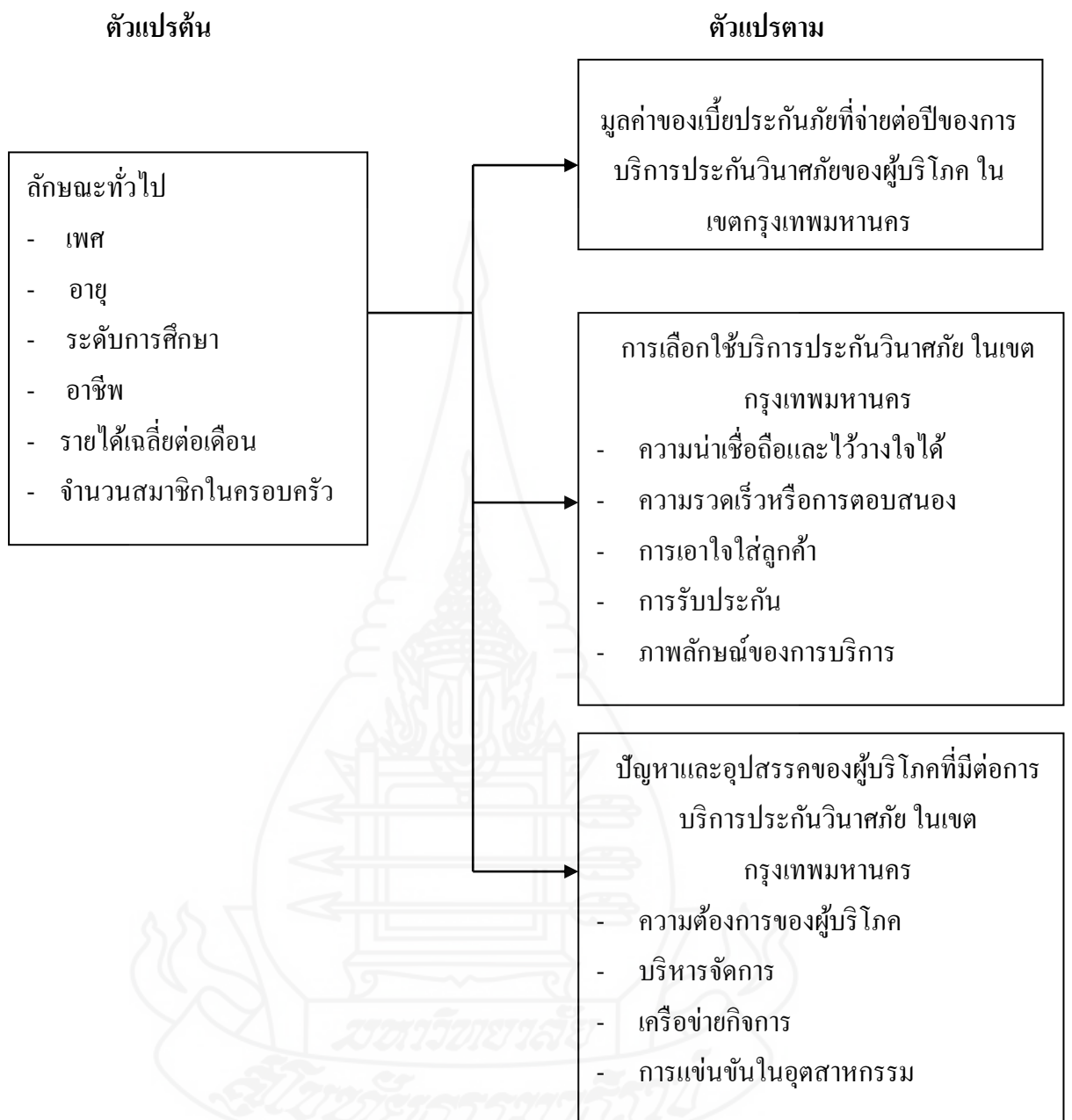
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่งผลต่อมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยอัคคีภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่งผลต่อมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค และปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 1.3 โดยกำหนดกรอบการวิจัย ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรตามเป็นปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การบริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกัน

วิทยาศาสตร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัญหาและอุปสรรคของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวิทยาศาสตร์

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการประกันวิทยาศาสตร์ของผู้บริโภค และปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวิทยาศาสตร์ โดยประกอบด้วย ประกันภัย 3 ประเภท ดังนี้ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

5.2.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ มูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันวิทยาศาสตร์ และ ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวิทยาศาสตร์ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็วหรือการตอบสนอง การเอาใจใส่ลูกค้า การรับประกัน และภาพลักษณ์ของการบริการ

5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการประกันวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ประเภท ดังนี้ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้ การคำนวณของ Yamane รวมเป็น 600 คน
ขอบเขตด้านเวลา

โดยจะศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2557 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

6. นิยามศัพท์

6.1 ปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวิทยาศาสตร์ หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้บริการประกันวิทยาศาสตร์ รวมถึงกระบวนการ

ตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อน และที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดการกระทำต่างๆ ขึ้น ซึ่งการเลือกตัดสินใจเลือกบริการประกันวินาศภัย เพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุดจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

6.2 การบริการและคุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ หรือรวดเร็วแก่ลูกค้า มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีการเอาใจใส่ลูกค้า มีการรับประกันความถูกต้อง มีการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้รับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

6.3 เบี้ยประกันภัย คือ มูลค่าหรือจำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายให้กับบริษัทประกันภัยเพื่อซื้อความคุ้มครอง จากบริษัทประกันภัย

6.4 การประกันวินาศภัย หมายถึง การที่ผู้รับประกันภัยตกลงจะชดใช้ค่าสินไหมหากเกิดความสูญเสียหรือเสียหายจากภัยต่างๆ ซึ่งความเสียหายนั้นสามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันเบ็ดเตล็ด และการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง

6.5 การประกันภัยอัคคีภัย หมายถึง การประกันภัยอัคคีภัยเป็นการประกันภัยที่คุ้มครองความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากไฟไหม้ ซึ่งความหมาย “ไฟ” หมายถึง ไฟที่เกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ไม่ว่าจะเจตนาหรือไม่ก็ตามและไฟไหม้ลุกลามจนไม่สามารถควบคุมได้ ส่วนไฟที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งในขอบเขตที่ควบคุมได้ เช่น ไฟในเตาจะไม่ได้รับความคุ้มครอง การประกันอัคคีภัย แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัยมาตรฐาน การประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัย และการประกันอัคคีภัยแบบพิเศษ

6.6 การประกันภัยรถยนต์ หมายถึง การประกันภัยเพื่อคุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายอันเกิดจากการใช้รถยนต์ โดยบริษัทประกันภัยตกลงรับเสี่ยงภัยแทนผู้เอาประกันภัยซึ่งอาจเป็นเจ้าของ ผู้ครอบครอง หรือผู้มีส่วนได้เสียในรถยนต์คันที่เอาประกันภัยเพื่อความเสียหายหรือสูญหายของตัวรถยนต์ หรือความรับผิดชอบบุคคลภายนอกอันเนื่องมาจากการใช้รถยนต์ การประกันภัยรถยนต์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และการประกันภัยภาคสมัครใจ

6.7 การประกันภัยเบ็ดเตล็ด หมายถึง การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและทำให้เกิดผลที่ไม่คาดคิด หรือมุ่งหวัง แบ่งออกเป็น 11 ประเภทหลักๆ ยกตัวอย่าง เช่น การประกันภัยอุบัติเหตุ โดยทั่วไปจะคุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลกตามระยะเวลาเอาประกันภัย 1 ปี แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล การประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม และการประกันอุบัติเหตุสำหรับนักเรียน นิสิต และนักศึกษา

การประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง เป็น การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองเฉพาะช่วงเวลาการเดินทางเท่านั้น

การประกันภัยสุขภาพ เป็นการคุ้มครองสำหรับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เนื่องจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยจากโรคภัย

การประกันภัยโจรกรรม เป็นการประกันภัยที่คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินต่างๆ ที่อยู่ในสถานที่เอาประกันภัย ซึ่งเกิดจากการถูกลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ ฯลฯ

6.8 การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง หมายถึง การประกันความเสียหายแก่เรือและทรัพย์สินหรือสินค้าที่อยู่ในระหว่างการเดินทางทางทะเล และยังขยายของเขตความคุ้มครองไปถึงการขนส่งสินค้าทางอากาศและทางบก ซึ่งต่อเนื่องกับการขนส่งทางทะเลด้วย

6.9 ค่าสินไหมทดแทน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้เอาประกันภัยสามารถเรียกร้องได้จากบริษัทประกันภัย ภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุ ภายได้เงื่อนไขและความคุ้มครองที่ระบุไว้ในตารางกรมธรรม์

6.10 พฤติกรรมของการบริโภคน หมายถึง ความต้องการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางลบกับราคา กล่าวคือ เมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะต้องการซื้อสินค้านั้นน้อยลง และตรงกันข้ามเมื่อราคาสินค้าลดลง ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะต้องการซื้อสินค้านั้นมากขึ้นการปรับตัวเช่นนี้ถือเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภค ทั้งนี้อุปสงค์ในการใช้บริการประกันวินาศภัย ถือเป็นการใช้มูลค่าเบี้ยประกันภัยที่ผู้บริโภคใช้บริโภคสินค้านั่นเอง การที่ผู้บริโภคจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั้นก็ขึ้นอยู่กับราคาสินค้า บริการ และรายได้ และการตัดสินใจในการบริโภคนั้นเพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด และต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของปัจจัยภายนอกของรายได้หรืองบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 บริษัทเกี่ยวข้องกับประกันวินาศภัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการวางแผน กลยุทธ์ของบริษัท เพื่อเป็นแนวทางบริษัทเกี่ยวข้องกับประกันวินาศภัยมีนโยบายที่จะขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็นบริษัทเกี่ยวข้องกับประกันวินาศภัยครบวงจร

7.2 ผลการวิจัยที่ชี้เรื่องอุปสงค์การบริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค และปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัย จะช่วยให้บริษัทประกันวินาศภัยบางบริษัท หันมาสนใจศึกษาประกันวินาศภัยต่อไป และเป็นแนวทางสำหรับบริษัทเกี่ยวข้องกับประกันวินาศภัยอื่นๆ นำไปปรับใช้กับองค์กรของตนเอง

7.3ฐานข้อมูลเรื่องอุปสงค์การบริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค และปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยที่พัฒนาขึ้นเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและความรู้ ซึ่งนักวิชาการหรือนักวิจัยสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้ อย่างเช่น เป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปสงค์การบริการประกันวินาศภัยของผู้บริโภค และปัจจัยกำหนดในการเลือกใช้บริการประกันวินาศภัยต่อไป เป็นต้น

7.4 เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการประกันวินาศภัย เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

8. ข้อจำกัดในการวิจัย

จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ธุรกิจประกันวินาศภัย (non-life insurance) ยังไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไทยมากนัก ถ้าเรียงลำดับตามความสนใจของธุรกิจประกันวินาศภัยเป็น 4 ประเภทจากประชากรตัวอย่าง 600 คน การประกันภัยรถยนต์ได้รับความนิยมนสูงสุด รองลงมาเป็นการประกันภัยอัคคีภัย การประกันภัยเบ็ดเตล็ด และ การประกันภัยทางทะเลและการขนส่งตามลำดับ อย่างไรก็ตามข้อสังเกตจากตัวอย่างที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา พบว่าบุคคลที่บริโภคประกันวินาศภัยประเภททางทะเลและขนส่งมักจะเป็นเจ้าของกิจการเสียส่วนใหญ่ และมีจำนวนน้อย ตัวอย่างที่ศึกษาจึงนำเอาผู้บริโภคการประกันภัยทางทะเลและการขนส่งรวมอยู่กับการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงแบ่งการประกันวินาศภัยออกเป็น 3 ประเภทเท่านั้น คือ การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยอัคคีภัย และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด เท่านั้น

นอกจากนี้การศึกษาวุฒิกรรมใช้บริการประกันวินาศภัยในที่นี้ใช้เป็นมูลค่าของเบี้ยประกันภัยที่จ่ายต่อปีของการบริการประกันวินาศภัย ในการศึกษา เท่านั้น