

ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย
**The Management Factors Affecting the Service Quality of
Non-Life Insurance Business in Thailand**

สมนึก เตชมหามงคล,
ณัฐภัตสร ธนาบวรพาณิชย์ และ เกียรติชัย วีระญาณนท

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

**Somnuek Taechamahamongkol,
Nutpatsorn Tanaborworpanid and Kietchai Veerayannon**
North Bangkok University, Thailand
Corresponding Author, E-Mail: Somnuek.taec@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย” เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ซึ่งเกิดขึ้นมาจากการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผน การจัดการ การนำ การควบคุม และการจัดการด้านบริการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ช่องทางการขายออนไลน์ ข้อมูลเชิงลึก ระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในด้านการเลือกซื้อประกันภัย ด้านการขายและบริการ ด้านการพิจารณารับประกัน และด้านสินไหมทดแทน การวิจัยนี้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนผู้จัดการสาขาธุรกิจประกันวินาศภัย 320 หน่วย โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.43 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ สูงสุด ถัดมาคือ ด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ด้านการวางแผน ด้านช่องทางการขายออนไลน์ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการจัดการ ด้านการควบคุม ด้านการนำ และด้านข้อมูลเชิงลึก ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 98.90 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวก ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ ด้านการนำ ด้านการจัดการ และด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ส่วนด้านข้อมูลเชิงลึก ด้านการควบคุม ด้านช่องทางการขายออนไลน์ มีอิทธิพลทางลบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย

* วันที่รับบทความ: 1 พฤศจิกายน 2565; วันที่แก้ไขบทความ 17 พฤศจิกายน 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 17 พฤศจิกายน 2565

Received: November 1, 2022; Revised: November 17, 2022; Accepted: November 17, 2022

คำสำคัญ: การจัดการ; คุณภาพการให้บริการ; ธุรกิจประกันวินาศภัย

Abstracts

Research article on “The Management Factors Affecting the Service Quality of Non-Life Insurance Business in Thailand” is part of the research on “Management Guidelines for the Service Development of Non-Life Insurance Business in Thailand” with the objective of studying management factors affecting the service quality of the non-life insurance business in Thailand. which arises from the management of planning, organization, leadership, control and Information technology service management, online sales channels, in-depth data, machine learning and business partnership network that affects the service quality of the non-life insurance business in terms of purchasing insurance, sales and service, underwriting consideration and claim. This research collected quantitative data survey from a sample of 320 branch managers in non-life business using multi-stage sampling. The quantitative data is analyzed with descriptive statistics, One-way ANOVA and multiple linear regression

The results illustrated that the overall management factors were high level. with the mean was 4.43. When considering each aspect, it was found that the machine learning system was the highest, then next were the network of business partners, planning, online sales channels, information technology, organizing, controlling, leading and in-depth data accordingly. Which can explain the service quality in insurance business was 98.90 percentage statistically significant at .01 level. Factors that positively influenced were the information technology, leading, organizing and business partnership network and negative influence were in-depth data, controlling and online sales channels in order.

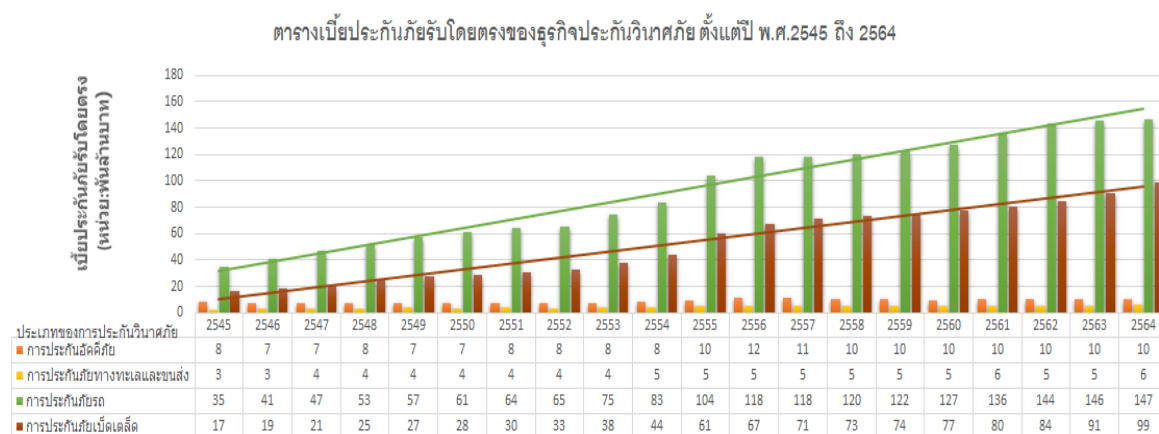
Keywords: Management; Service Quality; Non-life Insurance

บทนำ

สวิสรีรับประกันภัยต่อ ฝ่ายวิจัยด้านเศรษฐกิจและที่ปรึกษา (Swiss Re) รายงานสถานการณ์อุตสาหกรรมประกันภัยในตลาดโลกปี 2565 ว่าจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (โควิด-19) ได้ส่งผลกระทบต่ออันดับของภาคธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างไรก็ตามการคาดการณ์ว่าภาคธุรกิจประกันวินาศภัยจะมีอัตราเติบโตร้อยละ 3.3 ในช่วงปี 2565 สหรัฐอเมริกาและจีนเป็นตลาดหลักที่ช่วยขับเคลื่อนการเติบโต Swiss Re กล่าวอีกว่า การฟื้นตัวของอุตสาหกรรมกลุ่มประกันภัยโลก ส่วนหนึ่งเกิดจากวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (โควิด-19) และความขัดแย้งระหว่างรัสเซียกับยูเครน ที่ทำให้ความต้องการการประกันภัยเพิ่มขึ้น แต่อุตสาหกรรมกลุ่มประกันวินาศภัยต้องบริหาร และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามภาพรวมเบี้ยประกันของเอเชียในปี 2565 คาดว่าเบี้ยประกันภัยเอเชียเฉลี่ย 10 ปีข้างหน้าจะเติบโตถึงร้อยละ 8.6 (Swiss Re Group, 2022 : online)

สำหรับประเทศไทย ธุรกิจประกันวินาศภัยของปี พ.ศ. 2564 มูลค่าเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงอยู่ที่ 262,795 ล้านบาท ขยายตัวจากปี 2563 ในอัตราร้อยละ 4.0 สัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Insurance Penetration) อยู่ที่ร้อยละ 1.62 เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วเล็กน้อย จำนวน

เบี้ยประกันภัยต่อจำนวนประชากร (Insurance Density) เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ซึ่งอยู่ที่ 3,634 บาท เป็น 3,770 บาท ขยายตัวร้อยละ 3.8 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของทั้งภูมิภาคเอเชียอยู่ที่ 18,177 บาทต่อคนต่อปี ในปีพ.ศ. 2564 ธุรกิจประกันวินาศภัยถือเป็นอีกหนึ่งหมวดธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย ประเภทการรับประกันวินาศภัยในประเทศไทยหลัก ๆ ได้แก่ การประกันอัคคีภัย การประกันภัยรถยนต์ การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ได้แก่ การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และการประกันภัยอื่น ๆ สัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของแต่ละประเภทการประกันภัยในปี 2564 ใกล้เคียงกับปี 2563 โดยการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจมีสัดส่วนมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 49.0 ลดลงจากปีที่ผ่านมาเล็กน้อย รองลงมาคือ การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล อยู่ที่ร้อยละ 11.9 การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ร้อยละ 7.1 การประกันภัยสุขภาพ ร้อยละ 7.1 และการประกันอัคคีภัย ร้อยละ 3.9 และส่วนที่เหลือ ร้อยละ 21.0 เป็นประกันเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ที่ไม่รวมประกันภัยสุขภาพ แนวโน้มการเจริญเติบโตของการประกันสุขภาพของไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคนไทยมีการซื้อประกันสุขภาพกันเพิ่มขึ้นกว่าอดีตที่ผ่านมา สะท้อนจากการเติบโตของปี พ.ศ. 2564 ยอดเบี้ยประกันสุขภาพเติบโตถึงร้อยละ 19.87 สูงกว่าประกันภัยประเภทอื่น และถือเป็นหนึ่งในประเภทของการประกันวินาศภัย ที่มีอัตราการเติบโตสูงที่สุด โดยล่าสุด เบี้ยประกันสุขภาพมีมูลค่าประมาณ 1.87 แสนล้านบาท และอัตราการเติบโตอยู่ที่ร้อยละ 8.03 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. 2545-2564)



รูปที่ 1 เบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของธุรกิจประกันวินาศภัยตั้งแต่ปี 2545 ถึงปี 2564

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. 2545-2564

ประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งของสังคมไทยที่ต้องเอาตัวรอดจากภัยคุกคามอันเกิดจากเทคโนโลยีที่เรียกว่า “Technological Digital Disruption” ซึ่งส่งผลกระทบไปทั่วโลกและวงการธุรกิจต่าง ๆ อภิเกียรติ เตชะจารุพันธ์ (2560) ให้ความหมาย Disruption หมายถึง “หยุดชะงัก” ดังนั้น Digital Disruption คือสภาวะที่ธุรกิจถูกทำให้หยุดชะงัก ซึ่งปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาแบบก้าวกระโดด (Exponential Transformation) การไม่พัฒนาองค์กรจะถูกผู้เข้าแข่งขันทางธุรกิจเดียวกันมาครอบครอง ส่วนแบ่งการตลาด ในยุค Digital Disruption ที่หลายธุรกิจกำลังจะถูก Disrupt ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมกลุ่มประกันภัยควรเริ่มต้นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการใหม่เพื่อ Disrupt ตนเองก่อนที่จะถูกคู่แข่งรายอื่นเข้ามา Disrupt และแทนที่ในที่สุด ปัจจุบันเป็นปีที่อัตราการขยายตัวชะลอลง อีกทั้งอุตสาหกรรมกลุ่มประกันวินาศภัยต้องเผชิญกับความท้าทายจากปัจจัยภายในอย่างการพึ่งพาผลิตภัณฑ์บางกลุ่มมากเกินไป เช่น การประกันภัยรถยนต์ การประกันสุขภาพ เป็นต้น รวมถึงปัจจัยภายนอกได้แก่ผลกระทบจากโรคระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (โควิด-19) กับโอกาสในวิกฤตของธุรกิจประกันภัย เมื่อวิกฤตการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19 ได้แพร่ระบาดไปหลายภูมิภาคทั่วโลก กลายเป็นสร้างประวัติศาสตร์หน้าใหม่ให้กับอุตสาหกรรมกลุ่มประกันวินาศภัยอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน เพราะประชาชนสนใจ และถามหาการทำประกันโควิด-19 กันอย่างทั่วหน้า แม้จะเป็นการทำประกันที่มองเป็นปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินชีวิต เพราะยังไม่มียารักษา อีกด้านหนึ่งอาจเป็นเพราะเบี้ยประกันที่จ่ายราคาไม่สูงนัก หลังจากนั้นอะไรคือคำตอบที่จะทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยก้าวสู่นาคตได้อย่างทันสมัยทันสถานการณ์ หรือจะถูก Disrupt นอกจากโรคระบาดแล้วยังมีการถูกเข้าซื้อกิจการ การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น การเข้ามาของคู่แข่งใหม่ ผู้ประกอบการยังคงมีช่องทางสร้างการเติบโตได้ได้ผ่านการบริหารจัดการ ควรเริ่มสรรหากลยุทธ์เพื่อสร้างการเติบโตโดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยการสร้างสรรค์และตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคโดยมีช่องทางการเลือกมากขึ้น ความรวดเร็วในการบริการการจ่ายสินไหมทดแทน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความแตกต่าง ตลอดจนสามารถพัฒนาระบบเพื่อแก้ปัญหา “จุดอ่อนทางธุรกิจ” หรือปัญหาที่ผู้บริโภคประสบ (Pain Point) ดังนั้นในยุค Digital Disruption ที่หลายธุรกิจกำลังจะถูก Disrupt ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นสร้างสรรค์พัฒนาการให้บริการทั้งผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการอื่น ๆ เพื่อ Disrupt ตนเองก่อนที่จะถูกคู่แข่งรายอื่นเข้ามา Disrupt และแทนที่ในที่สุดเพราะไม่ใช่ยุคของ “ปลาใหญ่กินปลาเล็ก” แต่เป็นยุคของ “ปลาเร็วกินปลาช้า”

คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจประเภทการบริการ ที่ต้องพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัยมีการแข่งขันที่รุนแรงมาก หากผู้ประกอบการจะต่อสู้กับคู่แข่งกันด้วยรูปแบบวิธีการดำเนินการแบบเดิมโดยไม่มีกลยุทธ์หรือใช้เทคโนโลยีล้ำสมัย จะอยู่ในตลาดแข่งขันไม่ได้แล้ว ดังเช่นสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) (2564) ได้แจ้งจำนวนบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2564 เลิกประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยถึง 26 บริษัท ปี พ.ศ. 2540 มีจำนวนบริษัทประกัน

วิทยาศาสตร์อยู่ 81 บริษัท ปี พ.ศ. 2557 เหลือ 63 บริษัท และปี พ.ศ. 2564 เหลือ 55 บริษัท เป็นการคืนใบอนุญาตเลิกประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และการควบรวมกิจการของบริษัทมหาชน นั้นหมายถึงถ้าองค์กรไม่ปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัล ไม่ปรับกลยุทธ์ และไม่พร้อมด้านเทคโนโลยี หรือตักยุดที่เรียกว่า “Digital Disruption” บริษัทประกันวินาศภัยนั้นจะต้องออกจากตลาดนั้นทันที ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และสามารถแข่งขันได้ โดยนำหลักการบริหารจัดการ POLC (The Four Functions of Management) ของ Louis A. Allen (1958 : 47) มาประยุกต์ในการวิเคราะห์ใช้กับอุตสาหกรรมกลุ่มประกันวินาศภัย ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ส่วนปัจจัยการจัดการด้านบริการใช้แนวคิด Co-creation experiences โดย C.K. Prahalad and Venkat Ramaswamy) (2004 : 5-14) ได้แก่ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านช่องทางการขายและบริการ ด้านข้อมูลเชิงลึก ด้านระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์และด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยโดยใช้แนวคิดของ ดร. สุทธิพล ทวีชัยการ (2562) เลขานุการ สำนักงานคณะกรรมการและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ประกอบด้วย ด้านเลือกซื้อประกันภัย ด้านการขายและบริการ ด้านพิจารณารับประกัน ด้านสินไหมทดแทน โดยศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลและมีเท่าใด

ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยมีเสถียรภาพมั่นคงและอยู่รอดได้ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการว่าสามารถดึงดูดลูกค้าให้สามารถดำรงอยู่กับกิจการได้หรือไม่ ด้วยการพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ต้องอาศัยกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่ง คือ กระบวนการบริหาร และหัวใจของกระบวนการบริหาร คือ บุคลากรโดยเฉพาะผู้จัดการของแต่ละสาขา ต้องมีการวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำ การควบคุมบุคลากรในสาขาให้ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่กำหนด และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาการวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใดเพื่อให้ธุรกิจประกันวินาศภัยนำไปพัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รองรับการพัฒนาตัวของการรับประกันวินาศภัยที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมและเศรษฐกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบ R & D (Research and Development) ในรูปแบบสอบถามจากผู้จัดการสาขาบริษัทประกันวินาศภัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อให้ได้ข้อมูลตามกรอบแนวคิด โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบด้วยตัวแปรที่ศึกษา 2 ตัวแปร คือปัจจัยการจัดการ และปัจจัยการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ โดยรายละเอียดระเบียบวิธีวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร/ผู้จัดการสาขา ที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันวินาศภัย จำนวนทั้งสิ้น 55 บริษัท มีสาขา 683 สาขา มีสาขาย่อย 232 สาขา รวมทั้งสิ้น 970 สาขา ที่ได้รับอนุญาตจัดตั้งจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (ข้อมูลทางทะเบียนบริษัทประกันวินาศภัย, 2564 : ออนไลน์) สำหรับงานวิจัยนี้จะไม่สำรวจสาขาเฉพาะเพื่อบริการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เนื่องจากเป็นเพียงศูนย์บริการรับแจ้งอุบัติเหตุ ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย เพราะศูนย์บริการรับแจ้งอุบัติเหตุไม่สามารถขายกรมธรรม์ได้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย: รายชื่อบริษัท สาขา สาขาย่อย สาขาเฉพาะ ของบริษัทประกันวินาศภัย, 2564 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มตัวแทนที่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการสาขา ที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันวินาศภัย จำนวนทั้งสิ้น 970 สาขา กำหนดขนาดของกลุ่มที่ใช้ในการวิจัยจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejci and Morgan, 1970: 607-610) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง .05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 278 สาขา การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะสามารถรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ครบตามจำนวน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามอีกประมาณร้อยละ 30 เพื่อการจัดส่งถึงกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายรวมเป็น 370 ชุด การพิจารณาแยกกลุ่มตัวอย่างใช้หลักสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage) โดยขั้นตอนที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสำนักงานใหญ่ สาขาและสาขาย่อย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยจะไม่สำรวจสาขาเฉพาะเพื่อบริการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ขั้นตอนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสำนักงานใหญ่เลือกสอบถามทุกบริษัทได้ 55 หน่วย และบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นสาขา และสาขาย่อยเลือกสอบถาม 315 หน่วย รวมทั้งสิ้น 370 หน่วย ใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) วิธีการใช้โดยการจับสลากทำรายชื่อประชากรทั้งหมด เนื่องจากเป็นประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด (1) ไปถึงมากที่สุด (5) ประกอบไปด้วย 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง ปัจจุบัน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ การควบคุม ด้านระบบสารสนเทศ ด้านช่องทางการขายออนไลน์ ด้านข้อมูลเชิงลึก ด้านระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย ประกอบด้วย ด้านการเลือกซื้อประกัน ด้านการขายและบริการ ด้านพิจารณารับประกัน และด้านสินไหมทดแทน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พิจารณาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากค่า IOC (Index of item Objective Congruence) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.77 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชอัลฟา (Cronbach's alpha) (1970 : 60) ทุกตัวแปรดังนี้ ตัวแปรปัจจัยการจัดการ ค่า $\alpha = 0.98$ และตัวแปรคุณภาพการให้บริการ ค่า $\alpha = 0.91$ ตัวแปรทุกตัวแปรมีความมากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นไปเก็บข้อมูลผู้จัดการสาขาของแต่ละบริษัทประกันวินาศภัย โดยใช้เครื่องมือสร้างแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form) ส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปตามที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 ชุด ได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังภาคต่าง ๆ ในสัดส่วนของสาขาบริษัทประกันวินาศภัยที่มีอยู่ในภาคนั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตามที่ตั้งกลับมาที่มีความสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น จำนวน 320 ชุด ซึ่งเกินจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเครื่องและมอร์แกนที่ให้ 278 ชุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามทั้ง 320 ชุดเป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 สถิติพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่และใช้ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิตและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยการจัดการ กระทำโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ ของเบสท์ (Best, 1993: 182) ในการวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 4.50-5.00 มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.50-4.49 มีระดับความเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 2.50-3.49 มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 1.50-2.49 มีระดับความเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 1.00-1.49 มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยกำหนดค่าทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 99% และ 95% และทำการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient (r) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยมีเกณฑ์การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

ค่า $r = .01 - .25$ มีความสัมพันธ์กันเล็กน้อย

$= .26 - .55$ มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง

$= .56 - .75$ มีความสัมพันธ์กันสูง

$= .76 - .99$ มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

$= 1.00$ มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ร่างข้อคำถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

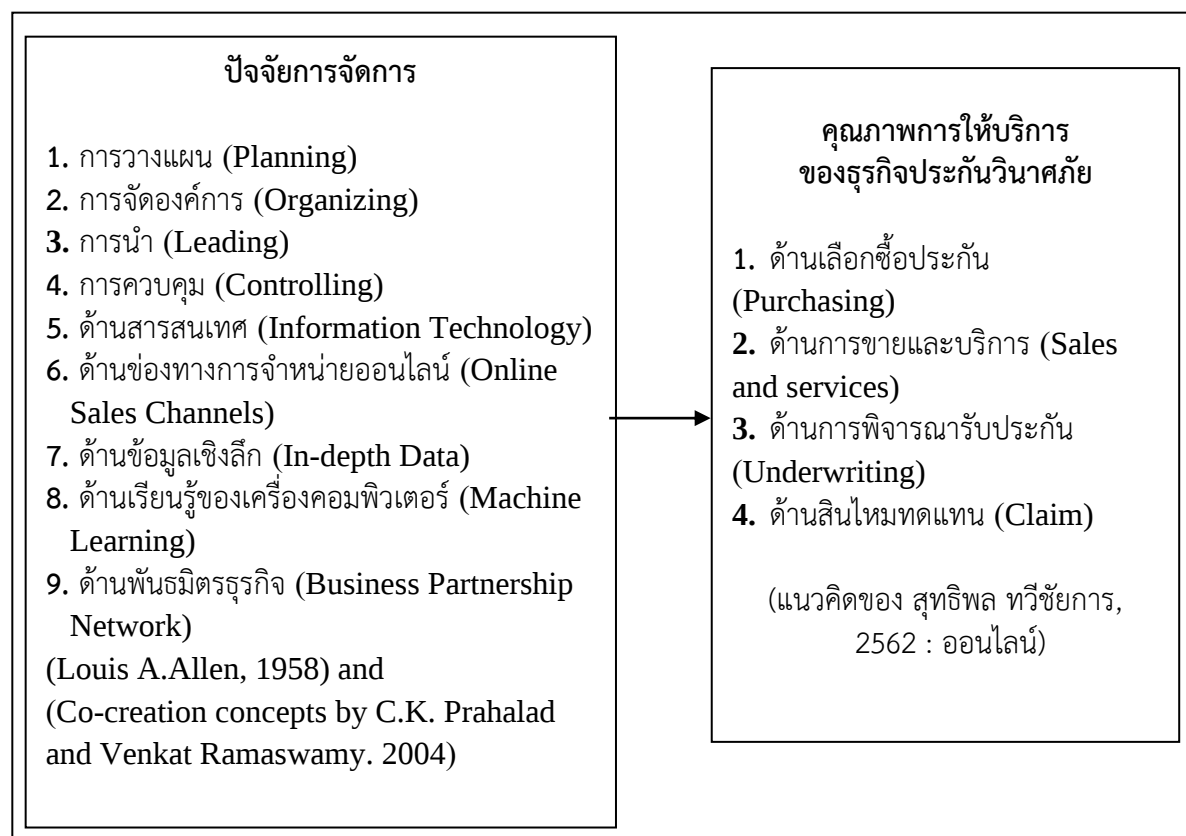
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง ปัจจุบัน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ การควบคุม ระบบสารสนเทศ ช่องทางการขายออนไลน์ ข้อมูลเชิงลึก ระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย ประกอบด้วย ด้านการเลือกซื้อประกัน ด้านการขายและบริการ ด้านพิจารณารับประกัน และด้านสินไหมทดแทน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของประกันวินาศภัยในประเทศไทยโดยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในขององค์กรของ Louis A.Allen ที่มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การนำ และ 4) การควบคุม และการจัดการด้านบริการใช้แนวคิด Co-Creation ของ C.K. Prahalad และ Venkat Ramaswamy ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศ 2) ช่องทางการขายออนไลน์ 3) ข้อมูลเชิงลึก 4) ระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และ 5) เครือข่ายพันธมิตรธุรกิจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยโดยใช้แนวคิดของ ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการ สำนักงาน คปภ. โดยมี 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเลือกซื้อ 2) การขายและการบริการ 3) การพิจารณารับประกัน และ 4) ด้านสินไหมทดแทน มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยในครั้งนี้ ดังรูปที่ 2



แผนภาพรูปที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย สรุปข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการ

ปัจจัยการจัดการโดยรวม ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการ การนำ การควบคุม ด้านระบบสารสนเทศ ด้านช่องทางการขายออนไลน์ ด้านข้อมูลเชิงลึก ด้านระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยการบริหารจัดการ

ปัจจัยการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การวางแผน	4.45	0.49	มาก
2. การจัดการ	4.38	0.49	มาก
3. การนำ	4.31	0.46	มาก
4. การควบคุม	4.36	0.51	มาก
5. ระบบสารสนเทศ	4.38	0.53	มาก
6. ช่องทางการขายออนไลน์	4.41	0.57	มาก
7. ข้อมูลเชิงลึก	4.30	0.56	มาก
8. ระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.81	0.42	มากที่สุด
9. เครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ	4.47	0.35	มาก
รวม	4.43	0.49	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการจัดการโดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ในด้านระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.42) ด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.35) ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.49) ด้านช่องทางการขายออนไลน์ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.53) ด้านการจัดการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.49) ด้านการควบคุม ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.51) ด้านการนำ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.46) และด้านข้อมูลเชิงลึก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.56)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย ในภาพรวม

ปัจจัยการจัดการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.317	.054		-5.924	.000
การวางแผน	.068	.041	.077	1.656	.099
การจัดองค์การ	.193	.061	.216	3.191**	.002
การนำ	.504	.051	.527	9.862**	.000
การควบคุม	-.135	.036	-.157	-3.714**	.000
ระบบสารสนเทศ	.890	.051	1.083	17.613**	.000
ช่องทางการขายออนไลน์	-.131	.054	-.173	-2.444*	.015
ข้อมูลเชิงลึก	-.334	.057	-.426	-5.862**	.000
ระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์	-.010	.035	-.010	-.294	.769
เครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ	.040	.010	.033	4.041**	.000
R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F	Sig.
.995	.990	.989	0.045	3313.221**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยโดยรวม พบว่าปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวก ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ ด้านการนำ ด้านการจัดองค์การ และด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ส่วนอิทธิพลทางลบได้แก่ด้านข้อมูลเชิงลึก ด้านการควบคุม ด้านช่องทางการขายออนไลน์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย และสามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้ร้อยละ 98.90 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อด้านการเลือกซื้อประกันที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ รองลงมาคือปัจจัยด้านการนำ และสามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้ร้อยละ 91.80 ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อด้านการขายและบริการที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยด้านการนำ รองลงมาคือปัจจัยช่องทางการขายและบริการ และสามารถร่วมกันอธิบาย

คุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้ร้อยละ 99.10 ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อการพิจารณารับประกันที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ รองลงมาคือปัจจัยการนำ และสามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้ร้อยละ 99.60 ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อด้านสินไหมทดแทนที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ รองลงมาคือปัจจัยการนำ และสามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้ร้อยละ 99.60 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์โดยใช้สถิติ Adjusted R2, F และ t

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวม

คุณภาพการให้บริการของธุรกิจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเลือกซื้อ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านการขายและบริการ	4.24	0.34	มาก
3. ด้านการพิจารณารับประกัน	4.33	0.61	มาก
4. ด้านสินไหมทดแทน	4.33	0.61	มาก
รวม	4.43	0.44	มาก

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ในด้านการเลือกซื้อประกัน ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.37) ด้านการพิจารณารับประกัน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.61) ด้านสินไหมทดแทน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.61) และด้านการขายและบริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการกับคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัยตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้พบว่า ปัจจัยการจัดการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ให้บริการ ประกอบด้วย 1) การจัดองค์กร พบดัชนีที่สำคัญคือ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน 2) การนำ พบดัชนีที่สำคัญที่สุดคือ มีผู้บริหารสามารถหาทางเลือกหลายแนวทางในการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ในการเลือกที่เหมาะสมและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน 3) การควบคุม พบดัชนีที่สำคัญที่สุดคือ นำผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงานของพนักงานมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน 4) ระบบสารสนเทศ พบดัชนีที่สำคัญที่สุดคือ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการการให้บริการ 5) ช่องทางการขายออนไลน์ พบดัชนีที่สำคัญคือ มีระบบปกป้องผู้ซื้อโดยการคืนเงินหากไม่พอใจในผลิตภัณฑ์ 6) ข้อมูลเชิงลึก พบดัชนีที่สำคัญคือ มีการสร้าง

กลุ่มเป้าหมายใหม่ในข้อมูลเชิงลึกแยกประเภทของข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายใหม่ และ 7) เครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ พบดัชนีที่สำคัญที่สุดคือ มีระบบที่เชื่อมต่อเครือข่ายรูปแบบการรวมการเฉพาะกิจกับพันธมิตรธุรกิจ

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัย ในภาพรวม

ปัจจัยการจัดการ	การจัดองค์การ	การนำ	การควบคุม	ระบบสารสนเทศ	ช่องทางการขาย	ข้อมูลเชิงลึก	ระบบเรียนรู้เครื่องฯ	เครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ	การให้บริการ
การวางแผน	.974** (000)	.502** (000)	.662** (000)	.905** (000)	.845** (000)	.887** (000)	.544** (000)	.263** (000)	.908** (000)
การจัดองค์การ		.556** (000)	.731** (000)	.946** (000)	.917** (000)	.960** (000)	.485** (000)	.217** (000)	.930** (000)
การนำ			.909** (000)	.483** (000)	.708** (000)	.531** (000)	.804** (000)	.526** (000)	.728** (000)
การควบคุม				.721** (000)	.886** (000)	.733** (000)	.660** (000)	.394** (000)	.854** (000)
ระบบสารสนเทศ					.947** (000)	.958** (000)	.402** (000)	.151** (000)	.929** (000)
ช่องทางการขายออนไลน์						.946** (000)	.514** (000)	.238** (000)	.951** (000)
ข้อมูลเชิงลึก							.335** (000)	.105 (000)	.890** (000)
ระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์								.678** (000)	.683** (000)
เครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ									.386** (000)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการจัดการกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 กล่าวคือ ปัจจัยการวางแผน การจัดองค์การ การควบคุม ระบบสารสนเทศ ช่องทางการขายออนไลน์ และ ข้อมูลเชิงลึก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ที่สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .908,

.930, .854, .929, .951 และ .890 ตามลำดับ และค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก การนำและระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ที่สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .728 และ .683 มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ที่สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .386 ค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การใช้วิธีเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารสาขาของบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปอภิปรายผล และเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยการจัดการ พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.43 เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านระบบเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ด้านการวางแผน ด้านช่องทางการขายออนไลน์ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม ด้านการนำ และด้านข้อมูลเชิงลึก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัย ศิริลักษณ์ ชานูวตร์ (2560 : 60) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการส่งเสริมการขายของตัวแทนประกันชีวิต ผลจากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ผู้บริหารควรมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีมาใช้กับองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านระบบการเรียนรู้ของเครื่องคอมพิวเตอร์จะช่วยลดต้นทุนในส่วนของบริษัทได้แก่การพิจารณารับประกัน ระบบจะเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าและนำมาวิเคราะห์ในการพิจารณารับประกันและคำนวณเบี้ยประกันที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ส่วนด้านสินไหมทดแทน ลูกค้าสามารถดำเนินการเรียกร้องสินไหมได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอฟังงานบริษัทมาที่เกิดเหตุด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ความสัมพันธ์ปัจจัยการจัดการกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัย ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกได้แก่ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ ด้านการนำ ด้านการจัดองค์การ และด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจประกันวินาศภัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านการเลือกซื้อประกัน ด้านการขายและบริการ ด้านพิจารณารับประกัน และด้านสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัย วันดี โชคช่วยพัฒนากิจ (2558 : 52) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบ

สารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา ผลจากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าการจัดระบบสารสนเทศในองค์กรอย่างมีมาตรฐานจะพัฒนาคุณภาพการให้บริการทำให้เกิดเป็นคลังความรู้ ควรส่งเสริมให้ใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรอย่างหลากหลาย เช่น การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมเครือข่ายในระบบสามารถทำเป็นคู่มือเผยแพร่ขององค์ความรู้ใหม่ เกิดการแลกเปลี่ยนระบบได้ชัดเจน สามารถจัดทำเว็บไซต์การเรียนการสอนความรู้ โดยกำหนดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระบบสามารถนำเอาข้อมูล หรือคลังความรู้มาศึกษาข้อมูลได้ เป็นต้น

3. คุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.43 เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือด้านการเลือกซื้อประกันภัย ด้านพิจารณาการรับประกัน ด้านสินไหมทดแทน และด้านการขายและบริการ

ผลจากการสรุปวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการ และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน นำมาสังเคราะห์สรุปผลประเด็นเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยดังนี้

1. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการจัดการมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง จัดทำระบบและกลไกการบริหารจัดการขององค์กรทุกขั้นตอนให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้บริหารควรยกระดับการให้บริการต่อลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ เน้นการจัดอบรมผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านวิชาการและด้านสนับสนุนในการจัดการความรู้มุ่งสู่การพัฒนาในองค์กร ทั้งระดับตัวบุคคล ระดับทีมงาน และระดับหน่วยงาน สู่ระดับองค์กร มีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้และควบคุม คำสั่งให้เป็นไปตามแผน โดยมีการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. พัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็ว เช่น กรณีการแจ้งเคลม เมื่อเกิดอุบัติเหตุ องค์กรควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการ ได้แก่ เพิ่มช่องทางในการรับแจ้งอุบัติเหตุ การส่งข้อมูลยืนยันการรับแจ้งอุบัติเหตุ พร้อมข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่บริการเคลม ยืนยันผ่าน SMS ทางโทรศัพท์มือถือของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความมั่นใจ และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประเมินความเสียหายของทรัพย์สิน และนำไปสู่การอนุมัติราคาผ่านระบบ ใช้ระบบเทคโนโลยีมาจัดทำข้อมูล หรือคลังความรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรอย่างหลากหลาย ควรมีการปรับระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่และมีการเผยแพร่ความรู้ที่เหมาะสม ทำให้เกิดเป็นนวัตกรรมร่วมกัน เป็นต้น

3. มีการสร้างความร่วมมือและการสร้างเครือข่าย โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นศูนย์กลางของการนำระบบเทคโนโลยีแต่ละองค์กรมาจัดทำข้อมูล หรือคลังความรู้ มาใช้พัฒนาเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. จนทำให้เกิดเป็นคลังความรู้สามารถใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมุ่งสู่การพัฒนา การแบ่งปันคลังความรู้โดยใช้ประโยชน์ร่วมกัน

มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของแต่ละบริษัทประกันภัย มีการจัดเวทีประชุมผ่านเครือข่ายเพื่อให้มีศักยภาพในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาและดำเนินการ

1. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการ พบว่าด้านระบบสารสนเทศ ด้านการนำ และด้านเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการจัดการคุณภาพการให้บริการ พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้บริการแก่ลูกค้า ดังเช่น พนักงานสามารถดูฐานข้อมูลและตอบคำถามได้อย่างชัดเจนเมื่อลูกค้าซักไซ้ถึงปัญหาต่าง ๆ หรือมีระบบแผนที่อย่างละเอียดเพื่อศึกษาเส้นทางไปยังที่เกิดเหตุได้รวดเร็ว เป็นต้น
2. ผู้บริหารสาขาต้องเป็นผู้นำกำหนดนโยบายการบริหารองค์การ ต้องให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ของแต่ละสาขา รวมทั้งสนับสนุนการจัดการ เทคโนโลยี การอบรมพนักงานและการมีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างความผูกพันให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
3. การกำหนดนโยบายการบริหารองค์การ ควรเน้นการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคลังข้อมูลอย่างเป็นระบบ คือการนำระบบสารสนเทศมาใช้กับข้อมูลจำนวนมาก (Big data) แยกเป็นประเภท หมวดย่อยสำหรับการค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว ควรมีการส่งเสริมให้ใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอย่างหลากหลาย
4. การสร้างเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ คือ การแบ่งปันคลังความรู้ร่วมกันใช้ประโยชน์ร่วมกันกับบริษัทประกันภัยอื่น เช่น ระบบการจ่ายสินไหมทดแทน (Knock for knock) หรือการประชุมเครือข่ายกับพันธมิตรธุรกิจเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ นำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาและดำเนินโครงการพัฒนาในครั้งต่อไป

1. สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยจากพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขาต่าง ๆ หรือทำการวิจัยจากพนักงานระดับอื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับการวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม เพื่อมีส่วนร่วมด้านพัฒนาการให้บริการ
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากผู้จัดการสาขาของแต่ละบริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวมมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบผลกระทบต่อการคงอยู่ของลูกค้าประกันภัยว่ามีการต่ออายุประกันภัยหรือทำประกันภัยกับบริษัทอื่น เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงการเสนอขายประกันวินาศภัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- วันดี โชคช่วยพัฒนากิจ.(2558). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการประมวลกลุ่มเมฆแบบส่วนตัว. คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ศิริลักษณ์ ชานวัตร. (2560). ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการส่งเสริมการขายของตัวแทนประกันชีวิต. กศ.ม.สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุทธิพล ทวีชัยการ. (2562). การประชุมวิชาการด้านประกันภัย ครั้งที่ 1. ข่าวประชาสัมพันธ์ของ คปภ. ออนไลน์. แหล่งที่มา: <https://www.oic.or.th/en/consumer/news/releases/89262>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2564). รายงานผลการดำเนินงานของระบบประกันภัยและพัฒนากิจที่สำคัญ ประจำปี 2563, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. ออนไลน์. แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/sites/default/files/content/92959/07.aenb4-pawabiz-2022q1a4-nl.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2564). ข้อมูลทางทะเบียนบริษัทประกันวินาศภัย. ข้อมูลสถิติประกันภัย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565. แหล่งที่มา: <https://www.oic.or.th/sites/all/modules/pubdlcnt/pubdlcnt.php?file=https://www.oic.or.th/sites/default/files/content/92720/2564-11-thaebiiynbrisath.xlsx&nid=92720>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2564). รายชื่อบริษัท สาขาสาขาย่อย สาขาเฉพาะ ของบริษัทประกันวินาศภัย. ข้อมูลสถิติประกันภัย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565. แหล่งที่มา: <https://www.oic.or.th/sites/default/files/content/92723/2564-11-thaebiiynsrupaibnuyaatsaakhaa-brisathprakanwinaasphay.xlsx>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2545-2564). สถิติธุรกิจประกันวินาศภัย รายเดือน ของปี 2545 ถึง 2558 และไตรมาส ปี 2559 ถึงปัจจุบัน. ข้อมูลสถิติประกันภัย, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2565, แหล่งที่มา: <https://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/39/2>.
- อภิเกียรติ เตชะจรรพพันธ์. (2560). Digital Disruption. กรุงเทพมหานคร. ออนไลน์. แหล่งที่มา: Digital Disruption คืออะไร เกี่ยวข้องอย่างไรกับการทำธุรกิจ (ourgreenfish.com)
- Best, J. W. (1993). *Research in education*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice - Hall.
- C.K. Prahalad. (2004). *Co-creation experiences: The Next practice in value creation*. Direct Marketing Educational Foundation Inc. Originally published.

- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Krejci, R. V., and D. W. Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. In Educational and Psychological Measurement.
- Louis, A. A. (1958). *Management and organization*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Swiss Re Group. (2022). Sigma 4/2021 More risk: the changing nature of P&C insurance opportunities to 2040. *Online*. Retrieved July 3, 2022 from: <https://www.swissre.com/dam/jcr:5b5c9666-8faf-4ee2-9080-fba57c442702/virtual-rvs-%202021-pc-insurance%20opportunities.pdf>