

บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย

2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

2.1.1 กฎจำนวนมาก (Law of Large Numbers)

กฎจำนวนมากนี้หมายถึง ยิ่งจำนวนของสิ่งที่เราต้องการทราบว่าจะมีโอกาสเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ ขึ้น มีจำนวนมากเท่าใด จำนวนครั้งที่เกิดขึ้นจริงที่รวบรวมได้ก็จะมีค่าเข้าใกล้จำนวนความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ ขึ้นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีจำนวนครั้งไม่สิ้นสุด (infinite) มากเท่านั้น เช่น ในการโยนเหรียญแล้วมีจำนวนครั้งมากเพียงพอผลลัพธ์จากการทดลองก็จะมีจำนวนครั้งของการเกิดเหตุการณ์ที่เหรียญจะออกหัวและก้อยอย่างละครึ่ง ซึ่งเป็นค่าของโอกาสความน่าจะเป็น ในทางทฤษฎีของการ โยนเหรียญจำนวนครั้งไม่สิ้นสุด กฎจำนวนมากนี้เป็นหลักพื้นฐานของการประกันภัย โดยอาศัยกฎนี้ ความน่าจะเป็นในการที่จะทำนายการเกิดเหตุการณ์ขึ้นเมื่อพิจารณาแต่ละรายกรณี (individual case) ก็จะถูกแทนที่โดยพอจะสามารถคาดการณ์ในอนาคตถึงความสูญเสียโดยส่วนรวมได้ จากการพิจารณากรณีจำนวนมาก ซึ่งบริษัทประกันภัยก็ได้อาศัยคุณประโยชน์ของกฎนี้ โดยการพิจารณารับเสี่ยงภัยให้มีจำนวนรายมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัยให้เพียงพอสำหรับการสูญเสียที่คาดไว้ในอนาคต (มุกดา โควิทกุล, 2537)

2.1.2. กฎของการเฉลี่ย (Law of Average)

โดยที่การประกันภัยคือแผนการเฉลี่ยความเสี่ยงภัยร่วมกัน ดังนั้น กฎของการเฉลี่ยจึงเป็นหลักสำคัญของการประกันภัย เพราะหากมีภัยเกิดขึ้นความสูญเสียมีเท่าไรก็จะเฉลี่ยกันไปไประหว่างผู้เสี่ยงภัยนั้น และค่าสูญเสียที่เฉลี่ยกันไปในี้ จะแสดงในรูปของค่าเบี้ยประกัน (premium) ถ้าเบี้ยประกันมีอัตราสูงมาก อันเนื่องมาจากกลุ่มผู้เสี่ยงภัยมีน้อย การประกันภัยก็จะดำเนินไปได้ยาก เพราะจะมีผู้ทำประกันน้อย แต่ถ้าเบี้ยประกันมีอัตราต่ำ อันเนื่องมาจากผู้รวมกลุ่มความเสี่ยงภัยมีมาก การเฉลี่ยค่าสูญเสียก็จะมีมาก ก็จะทำให้มีผู้ทำประกันภัยมากขึ้น ดังนั้น การรวมกลุ่มผู้เสี่ยงภัยให้ได้จำนวนมาก เพื่อเฉลี่ยค่าสูญเสียนี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะยิ่งการรวมกลุ่มผู้เสี่ยงภัยมีมากเท่าใด ก็จะทำให้อัตราเบี้ยประกันต่ำมากขึ้นเท่านั้น ในบางครั้งผู้เอาประกันอาจขอเอาประกันภัยในลักษณะเกินกว่ากำลังที่บริษัทประกันภัยจะรับได้ เพื่อความปลอดภัยในการเฉลี่ยภาระไปในระหว่างผู้เอาประกันภัยนี้ บริษัทประกันภัยจะพิจารณาทำ การประกันต่อ (re-insurance) ไปให้บริษัทอื่นทั้งในประเทศและนอกประเทศ โดยบริษัทประกันภัยจะเก็บภาระในความเสี่ยงภัยไว้

เฉพาะตามกำลังความสามารถที่บริษัทประกันจะรับได้เท่านั้น การประกันต่อ จึงเป็นการเฉลี่ยภาระ ในความเสี่ยงต่อการชดเชยค่าสูญเสียดอกไปให้บริษัทที่ร่วมรับประกันต่อร่วมเฉลี่ยนั่นเอง (มุกดา โควาหกุล, 2537)

2.2 ผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บัณฑิต ก้นตะบุตร (2534) ศึกษาบทบาทในเชิงเศรษฐศาสตร์ของการประกันภัย พบว่า บทบาทในเชิงเศรษฐศาสตร์คุณภาพของการประกันภัยนั้นอยู่ที่ การลดความกังวลหรือความไม่แน่นอนทางจิตใจ เพราะความกังวลหรือความไม่แน่นอนทางจิตใจเป็นต้นทุนในกิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ เป็นสาเหตุให้คนไม่เต็มใจที่จะทำงานต่อไป โดยการลดหรือขจัดความไม่แน่นอน การประกันภัยจะกระตุ้นให้นักธุรกิจประกอบธุรกิจการเงินซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในกรณีที่ปราศจากการประกันภัย นักธุรกิจย่อมจะต้องพะวงต่อความเสี่ยงภัยซึ่งกำลังปรากฏอยู่ตรงหน้าของเขา คราบใดที่การประกันสามารถลดความกังวลใจนั้นได้บ้าง เขาก็จะอยู่ในสภาพที่สามารถจัดการกับความเสียนั้นได้ดีกว่าเดิม ยกตัวอย่างเช่น ผู้จัดการบริษัทผลิตเสื้อเชิ้ตผู้ชาย เพียงแต่จะเขาให้ใกล้ความจริงว่าปีหน้าแฟชั่นของเสื้อผู้ชายจะเป็นอย่างไร ก็แสนจะยากอยู่แล้ว โดยไม่ต้องหวังว่าโรงงานของตนจะถูกไฟไหม้หรือปล้ำเพราะเขาประกันไฟไว้ ทั้งนี้เป็นการยืนยันอย่างชัดเจนแล้วถึงบทบาทของการประกันภัยว่า ได้ช่วยให้การยับยั้งทางเศรษฐกิจ ซึ่งเกิดความไม่แน่นอนนั้นลดลงไป โครงสร้างของการประกันภัยมีลักษณะเฉพาะ มีปัจจัยที่กำหนดอุปทาน อุปสงค์ และราคาที่แตกต่างกันกรณีสินค้าบริโภคทั่วไปดังนี้

1. อุปทาน (supply) บริษัทประกันภัยหรือองค์กรอื่นที่รับประกันภัยไม่สามารถรับประกันภัยทุกคนที่อยากจะทำประกันภัย แต่จะพยายามรับเฉพาะรายที่มีความเสี่ยงเมื่อรวมกันแล้วทั้งหมด ไม่มากเกินไปกว่าเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากกลุ่มนั้นเท่านั้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอุปทานของการประกันภัยนั้นมีข้อจำกัด หรือถูกกำหนดโดยองค์กรประกอบ 2 ประการคือ

(1) ระเบียบการพิจารณารับประกันที่เข้มงวด

(2) กฎหมายที่บังคับขอบเขตของการปฏิบัติงาน (legal requirement)

เช่น กฎกระทรวง ว่าด้วยการลงทุนของบริษัทประกันภัย การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย เป็นต้น

2. อุปสงค์ (demand) ในขณะที่อุปทานของการประกันภัยขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้แน่นอน แต่อุปสงค์ของการประกันภัยกลับขึ้นอยู่กับความนึกคิดเฉพาะตัว (subjective) ของผู้ซื้อ ไม่มีผู้ใดสามารถบอกได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อความกังวลใจหรือความไม่แน่นอนเป็นข้อมูลตัวเลขประมาณเท่าใด และเป็นการยากมากที่จะวัดอุปสงค์ของการประกันภัย เช่น

เดียวกับที่จะวัดอุปสงค์ของการโฆษณาหรือของการศึกษา ปัจจัยที่สำคัญที่มีต่ออิทธิพลต่ออุปสงค์ของการประกันภัย มีดังนี้

- (1) ระดับความสนใจของรัฐบาลในการส่งเสริมธุรกิจนี้
- (2) ระดับความสำนึกในความรับผิดชอบต่อการดำเนินการอย่าง

มั่นคง ของนักธุรกิจทั่วไป กล่าวคือการไม่ยอมเสี่ยงต่อการขาดทุน อันเนื่องจากภัยร้ายแรง เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว

(3) ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งซึ่งอาจจะจงใจให้เกิดอุปสงค์ ของการประกันภัยคือ การที่เป็นเจ้าของกรรมกรรมประกันภัยนั้น เป็นสัญลักษณ์ของความมีศักดิ์ศรี มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว และสะสมความมั่นคงด้านการเงิน สำหรับคนที่มีรายได้ปานกลางการประกันภัยเป็นสิ่งมีเกียรติ แม้แต่สำหรับคนที่มีฐานะดี การมีกรรมกรรมประกันภัยก็นับว่าเป็นคนไม่ประมาท

3. ราคาของการประกันภัย อิทธิพลของราคาซึ่งมีต่อการประกันภัยนั้นแล้วแต่แบบของกรรมกรรม และตลาดสำหรับการประกันชีวิตราคาไม่มีความสำคัญเท่าใดนัก เส้นอุปสงค์ของแบบประกันชีวิตค่อนข้างจะไม่ยืดหยุ่นนัก (inelastic) การที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะเหตุว่าไม่มีใครทราบว่าราคาเบี้ยประกันที่เหมาะสม แท้จริงนั้นควรจะเป็นเท่าไร การแข่งขันทางธุรกิจจะอยู่ที่การบริการมากกว่าการตัดราคากัน แต่สำหรับการประกันภัยอื่น เช่น การประกันรถยนต์ ประกันทรัพย์สิน ราคาจะเป็นปัจจัยสำคัญ เส้นอุปทาน มีความยืดหยุ่นสูง ราคาตกลงเพียงเล็กน้อยจะขายได้เพิ่มอีกมากมาย

นิพิต พุกกะณะสุต (2534) ศึกษาถึงสาเหตุการขยายตัวของ การประกันภัย พบว่าสาเหตุที่ทำให้การประกันภัยมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น มีสาเหตุ 2 ประการ ได้แก่

1. เกิดจากการที่ระบบเศรษฐกิจของโลกมีการพัฒนามากขึ้น การติดต่อเชื่อมโยงระหว่างประเทศคู่ค้าต่าง ๆ มีกลไกที่สลับซับซ้อนยิ่งขึ้น และมูลค่าของสินค้าหรือของธุรกิจนั้น ๆ ก็มีจำนวนสูงมาก การป้องกันเพื่อความปลอดภัยในตัวสินค้าและการเอื้อประโยชน์ต่อคู่ค้าทั้ง 2 ฝ่าย จึงจำเป็นที่ต้องมีการพึ่งพาการประกันภัย เพื่อแบ่งเบาภาระความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นให้หมดไป หรือเบาบางลง เช่น การประกันสินเชื่อเพื่อการส่งออก การประกันพืชผล การประกันภัยต่อ เป็นต้น

2. เกิดจากลักษณะของสังคมเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในอดีตสังคมไทยส่วนใหญ่เป็นแบบครอบครัวใหญ่ มีการพึ่งพาญาติพี่น้อง และเมื่อแก่ชราก็มีคนเลี้ยงดู ทำให้ไม่เห็นความจำเป็นของการประกันชีวิต แต่ปัจจุบันสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไป คนไทยเริ่มแยกเป็นครอบครัวเล็กมากขึ้น การพึ่งพาผู้อื่นเลี้ยงดูเมื่อชราทำได้ยากขึ้น นอกจากนั้นเรายังต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน และความเสี่ยงภัยนานัปการ เป็นทั้งภัยที่มนุษย์เราก่อขึ้นเอง และภัยที่เกิดจากธรรมชาติ

ประกอบกับความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดวินาศภัยมากยิ่งขึ้น มนุษย์ในสังคมปัจจุบัน จึงพยายามหามาตรการในการลดความเสี่ยงภัยหรือเตรียมตัวป้องกันภัยไว้ ก่อนที่ภัยจะมาถึง เพื่อบรรเทาความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น และมาตรการที่ดีที่สุดก็คือ การ ประกัน นั่นเอง

มุกดา โควทกุล (2537) ศึกษาถึงความมั่นคงของบริษัทประกันภัย พบว่า ธุรกิจประกันภัย เป็นธุรกิจที่ต้องการความมั่นคงอย่างยิ่ง เพราะจำนวนเงินเบี้ยประกันที่เก็บได้จากผู้เอา ประกันภัยถือว่าเป็นหนี้สิน และภาระของบริษัทประกันภัย ที่จะต้องเก็บเบี้ยประกันนี้ไว้เป็นเงิน ลำรองและพร้อมที่จะจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัยตลอดเวลาที่ต้องการ ดังนั้นการที่บริษัทจะนำเงิน เบี้ยประกันเหล่านี้ไปลงทุนแสวงหาผลประโยชน์ บริษัทจะต้องคำนึงถึงความมั่นคงสูง ให้ความ ปลอดภัยและให้ผลตอบแทนสูง ปัจจัยที่ใช้วัดความมั่นคงของบริษัทประกันวินาศภัย ได้แก่

1. ต้นทุนของการคุ้มครอง ขึ้นอยู่กับอัตราส่วนค่าสินไหมทดแทน และอัตรา ส่วนค่าใช้จ่าย ถ้าบริษัทประกันภัยใดมีค่าสินไหมทดแทนและค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่ำ บริษัทนั้น จะเป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้กิจการมีกำไร

2. ทรัพย์สินเพียงพอกับหนี้สินและฐานะทางการเงินมั่นคง ซึ่งความมั่นคงของ บริษัทประกันภัยขึ้นอยู่กับ ต้นทุนประกันภัยต่ำสุด การจ่ายสินไหมทดแทน สำหรับความเสียหายที่ เกิดขึ้นโดยเร็วและยุติธรรม มีการเร่งรัดการเก็บเบี้ยประกันค้างรับเพื่อที่จะได้นำเงินไปลงทุน ก่อ ให้เกิดประโยชน์ได้ และกฎหมายควบคุมของรัฐซึ่งมีอิทธิพลต่อฐานะการเงินของบริษัทประกันภัย

3. ปริมาณและคุณภาพของบริการ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัท ประกันภัยอยู่ที่การมีต้นทุนต่ำ โดยพยายามจะให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างประหยัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายที่ให้แก่วัสดุและนายหน้าประกันภัย ทั้งนี้ต้องยกเว้นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ จัดการสินไหมทดแทน ซึ่งควรจะให้ มีบริการด้านนี้อย่างรวดเร็ว ยุติธรรม สม่าเสมอ การ บริการผู้เอาประกันภัยโดยตัวแทนประกันภัย เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง สำหรับความมั่นคงของ บริษัทประกันภัย

ชมภาริ ชมภูรัตน์ (2539) ได้ศึกษาผลของการนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัย จากรถยนต์ พ.ศ.2535 ไปปฏิบัติ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เหตุผลที่ผู้ประสบภัยใช้ ในการตัดสินใจในการเลือกบริษัทประกันภัย ส่วนมากจะเลือกบริษัทที่มีชื่อเสียงในการให้บริการ และเป็นที่ยอมรับ นอกจากนั้นยังต้องเป็นบริษัทที่มีฐานะทางการเงินมั่นคง มีทุนมาก

กองวิชาการและสถิติ กรมการประกันภัย (2540) ศึกษาถึงอุปสรรคในการทำประกันภัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ประชาชนไม่นิยมสร้างความคุ้มครองให้แก่ตนเอง ครอบครัว หรือกิจ การด้วยการประกันภัย มีสาเหตุหลายประการด้วยกัน เช่น ขาดกำลังซื้อ ขาดความรู้ความเข้าใจ ในคุณประโยชน์ของการประกันภัย ความไม่มั่นใจในฐานะความมั่นคงของบริษัท และที่สำคัญที่

สุด คือ ประชาชนส่วนใหญ่ ขาดความเชื่อถือ ศรัทธาในธุรกิจประกันภัย อันเนื่องมาจากข้อขัดแย้งเกี่ยวกับ ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งมีปรากฏเป็นข่าวอยู่เสมอ และสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดข้อขัดแย้งดังกล่าวส่วนหนึ่งมีที่มาจากพฤติกรรม ในการให้บริการของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

2.3 ระเบียบวิธีวิจัย

2.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของบริษัทประกันวินาศภัย ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 33 บริษัท เพื่อศึกษาถึง ลักษณะการประกันภัย มีการรับประกันวินาศภัยประเภทใดบ้าง มีการจ่ายสินไหมอย่างไร การปรับตัวและกลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขัน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (questionair) เพื่อการสัมภาษณ์

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลจากทางราชการ ที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ และสรุปผลการดำเนินงาน เอกสารและข้อมูลของภาคเอกชน ตลอดจนเอกสารทางวิชาการ ข่าวสารจากสื่อมวลชน นิตยสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

2.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมด จะนำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละและนำมาทำการวิเคราะห์ หากความสัมพันธ์ทั้งในเชิงตัวเลขและเชิงพรรณนา

(2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะนำมาประมวลประกอบการเขียนรายงานการศึกษา เพื่อให้ได้รายละเอียดสมบูรณ์ ครบถ้วนมากขึ้น

(3) ข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และคาดการณ์ในงานศึกษา เพื่อชี้ให้เห็น ถึงภาวะการแข่งขันและการปรับตัวของธุรกิจประกันภัย

2.3.2 การรายงานผลการศึกษา

ผลการศึกษานำเสนอในแบบวิธีเชิงพรรณนา(descriptive approach) ควบคู่ไปกับการแสดงข้อมูล สถิติต่างๆ ในรูปของตาราง ต่างๆ