

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

การประกันวินาศภัย เป็นวิธีการหนึ่งที่ลดความเสี่ยงทางธุรกิจลง จากความไม่แน่นอนทั้งหลายลงไป ทั้งนี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพในธุรกิจ นอกจากนี้การประกันวินาศภัยยังเป็นดัชนีชี้นำทางเศรษฐกิจตัวหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งแหล่งระดมทุน และการลงทุนให้กับธุรกิจต่าง ๆ ในประเทศในแต่ละปีมีมูลค่ามหาศาล มีส่วนช่วยในการทดแทนความเสียหายของธุรกิจในแต่ละปีเป็นจำนวนไม่น้อย ทำให้ธุรกิจที่ได้มีการทำประกันวินาศภัยไว้ และประสบปัญหาภัยกับวินาศภัย มีเงินชดเชยเพื่อที่จะดำเนินธุรกิจได้ต่อไป นับแต่เริ่มมีการประกันภัยในประเทศไทย ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในบางช่วงก็มีอุปสรรคทำให้เกิดการชะลอตัวของธุรกิจ อย่างไรก็ตามจนถึงปัจจุบัน ธุรกิจประกันวินาศภัย มีศักยภาพเพียงพอที่จะแข่งขันกับธุรกิจอื่น มีอัตราการเติบโตที่ต่อเนื่อง ตามภาวะเศรษฐกิจ นอกจากนี้จากการที่ประเทศไทย ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก หรือ WTO ทำให้ต้องมีการเปิดเสรีทางการเงิน และส่งผลถึงการเปิดเสรีทางการค้า การประกันภัยด้วยนั้น ทำให้เกิดบริษัทประกันภัยเพิ่มขึ้นอีกหลายแห่ง ซึ่งเป็นการพิสูจน์ว่าธุรกิจการประกันภัยเป็นธุรกิจที่น่าลงทุน และมีบทบาทในภาคการเงินของประเทศเป็นอย่างดี

จากความสำคัญดังกล่าว การขยายตัวของธุรกิจประกันวินาศภัยไปยังภูมิภาค ซึ่งเป็นปัจจัยในการสร้างฐานธุรกิจ จึงมุ่งเน้นไปยังจังหวัดหัวเมืองที่สำคัญตามภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจังหวัดใหญ่ในภาคเหนือ จึงเป็นจุดสนใจในการขยายธุรกิจประกันวินาศภัย จากการศึกษาบทบาทและโครงสร้างของธุรกิจประกันวินาศภัยในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้สามารถหาแนวทางในการพัฒนาและสร้างความมั่นคงก้าวหน้าให้กับธุรกิจ และสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าที่สำคัญของธุรกิจประกันภัย

##### 5.1.1 บทบาทของธุรกิจประกันวินาศภัยในจังหวัดเชียงใหม่

ในปี 2541 ธุรกิจยังให้ความสำคัญกับการประกันรถ ร้อยละ 53.77 ของกรมธรรม์ประกันวินาศภัยทั้งหมด ส่วนการประกันอสังหาริมทรัพย์มีความสำคัญรองลงมา ร้อยละ 36.77 การประกันเบ็ดเตล็ด สุขภาพ และการประกันสินค้าทางทะเล ยังมีบทบาทไม่มากนัก นอกจากนี้บทบาทในการช่วยเหลือธุรกิจในการลดความเสี่ยงก็เป็นไปตามโครงสร้างของการรับประกันดังที่กล่าวมา โดยในปี 2541 มีการจ่ายสินไหมทดแทน ให้กับการประกันภัยรถ และประกันอสังหาริมทรัพย์ ร้อยละ 91.32 และ 4.69 ของจำนวนสินไหมทดแทนทุกประเภทตามลำดับ

### 5.1.2 การแข่งขันและการปรับตัว

ตลาดประกันวินาศภัย เป็นตลาดที่สามารถขยายตัวได้อย่างมาก โดยเฉพาะจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เหมือนจังหวัดเชียงใหม่ ภาวะการแข่งขันเพื่อเพิ่มสัดส่วนการตลาด (Market share) จึงค่อนข้างรุนแรงในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากร ซึ่งค่อนข้างขาดแคลนสำหรับตลาดต่างจังหวัด พบว่าพนักงานมีการย้ายบริษัทค่อนข้างมากด้วยแรงจูงใจทางด้านรายได้ และตำแหน่งที่แต่ละบริษัทต่างเสนอให้กับบุคลากรที่มีความสามารถ นอกจากนี้ยังพบการแข่งขันทางด้านราคา หรือ Commission ซึ่งจ่ายให้กับนายหน้าหรือตัวแทน ซึ่งบางบริษัทพยายามที่จะเสนอ Commission ให้มากกว่าคู่แข่งเพื่อรักษา Market share และขยายตลาดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากมีการแข่งขันด้านนี้มากเกินไป อาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือและฐานะของบริษัทได้

### 5.1.3 แนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย

5.1.3.1 การปรับเปลี่ยนโครงสร้างในการรับประกันวินาศภัย เพื่อลดความเสี่ยงลง ซึ่งปัจจุบันได้มีการรับประกันภัยรถเป็นสัดส่วนที่สูง แต่ก็มีการจ่ายสินไหมทดแทนในอัตราที่สูงเช่นกัน เนื่องจากโอกาสในการเกิดความเสียหายสูงมาก การลดสัดส่วนการประกันภัยรถ และเพิ่มสัดส่วนการประกันภัยประเภทอื่นซึ่งมีความเสี่ยงน้อยกว่า จะทำให้สาขาหรือบริษัทมีผลประกอบการที่ดีขึ้น และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น

5.1.3.2 การพัฒนาบุคลากร เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่อยู่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานคร การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นไปได้ค่อนข้างช้า ที่ผ่านมามีแต่ละบริษัทจึงให้พนักงานในต่างจังหวัดเข้าไปอบรม ศึกษางานที่สำนักงานใหญ่เป็นครั้งคราว ซึ่งในแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง หากเป็นไปได้ สมาคมประกันวินาศภัย ควรร่วมมือกับ สถาบันประกันภัยไทย (Thailand Insurance Institute หรือ TII.) จัดอบรมพนักงานในต่างจังหวัด ซึ่งโดยปกติแล้ว TII. ได้จัดการอบรมในส่วนกลางอยู่แล้ว

5.1.3.3 การรักษาจรรยาบรรณของผู้บริหาร และความซื่อสัตย์ของพนักงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับบริษัทประกันที่ต้องถูกปิดกิจการไป เนื่องจากตามกฎหมายจะต้องมีการสำรองเงินไว้สำหรับจ่ายค่าสินไหม และมีข้อกำหนดสำหรับการนำเงินค่าเบี้ยประกันไปลงทุน ซึ่งหากผู้บริหารไม่มีวินัยในการบริหารแล้ว อาจทำให้ฐานะของบริษัทมีปัญหา ละทำให้ความน่าเชื่อถือลดลงได้

5.1.3.4 บทบาทภาครัฐ ปัจจุบันยังไม่สามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยได้ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ไม่ทราบสัญญาณเตือนภัยที่อาจเกิดขึ้นกับกิจการของบริษัทได้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรภาครัฐ ที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแล ยังมีไม่เพียงพอ นอกจากนี้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการติดตามข้อมูลข่าวสารของบริษัทประกันวินาศภัย

5.1.3.5 การสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เนื่องจากบริษัทประกันวินาศภัยมักถูกมองว่า เมื่อผู้เอาประกันขอให้จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ บริษัทประกันวินาศภัยมักจะมีข้อโต้แย้ง เพื่อไม่ให้บริษัทต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือเป็นประวิงเวลาการจ่ายเงินออกไป หากสร้างภาพลักษณ์ในด้านบริการที่ดี ถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้เอาประกัน จะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชน และสามารถขยายธุรกิจได้อย่างมั่นคง

5.1.3.6 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันภัยเบ็ดเตล็ด ซึ่งมีรูปแบบมากมาย ประชาชนหรือนักธุรกิจทั่วไป ไม่ทราบว่าจะสามารถทำประกันเพื่อลดความเสี่ยงได้ เช่นการประกันกระจก การประกันป้ายโฆษณา การประกันสำหรับงานรับเหมาก่อสร้าง การประกันเครื่องจักร เป็นต้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

การศึกษานี้ มีเนื้อหาครอบคลุมถึง

1. โครงสร้างและบทบาทของบริษัทประกันวินาศภัยในจังหวัดเชียงใหม่
2. การแข่งขันและการปรับตัวของธุรกิจ
3. ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยในจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับการศึกษานี้เพื่อเป็นพื้นฐาน

ในการศึกษาถึงการแยกประเภทกลุ่มลูกค้า , การตั้งราคาและ ปัจจัยที่ผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจหาความสัมพันธ์ในเชิงสถิติได้