

การบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Motor Insurance of the Insurance Commission Office according to the Sufficiency Economy Philosophy

นักสนันท์ พรรณนิภา¹ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ²
Napassanun Punnipa¹ and Wiruch Wiruchnipawan²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทประกันภัยรถยนต์จำนวน 4 แห่ง ซึ่งสุ่มตัวอย่างมาจาก 65 แห่ง จำนวน 959 ราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2558 ถึง วันที่ 1 กันยายน 2558 วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง จากนั้น จึงนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแปลความและวิเคราะห์ไว้ในตารางพร้อมคำบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ที่สำคัญคือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยขาดความยืดหยุ่น (2) แนวทางการพัฒนาการประกันภัยรถยนต์ที่สำคัญคือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนอย่างยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางทฤษฎีหรือวิชาการลดน้อยลง แต่ควรเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงข้อเท็จจริงและนำไปปฏิบัติได้จริง และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ โดย

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย จังหวัดปทุมธานี.

¹ PhD. Candidate in Public Administration, Eastern Asia University, Phatum Thani Province 12100, Thailand.

² รองศาสตราจารย์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย จังหวัดปทุมธานี.

² Associate Professor, School of Public Administration, Eastern Asia University, Phatum Thani Province 12100, Thailand.

เฉพาะอย่างยิ่ง การเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่ทันสมัยของตนเอง ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยใช้ระบบเครือข่ายที่ทันสมัยภายในและภายนอกอย่างกว้างขวาง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ การประกันภัยรถยนต์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

Objectives of this study were to explore: (1) problems of administration of motor insurance of the Insurance Commission Office according to the Sufficiency Economy Philosophy; (2) development guidelines of administration of motor insurance of the Insurance Commission Office according to the Sufficiency Economy Philosophy; and (3) factors taking important parts in the success of development guidelines of administration of motor insurance of the Insurance Commission Office according to the Sufficiency Economy Philosophy. Methodology of this research was designed as mixed methods research using quantitative research as principal measure and supported by qualitative research. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaires. Total samples of 959 company employees from 4 insurance companies were drawn. Field data collection was operated during April 1, 2015 to September 1, 2015. Data analysis was presented in contingency table with analytical descriptive approach. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts with face to face interview along with structured in-depth interview form was also applied. The interviewed data was interpreted and analyzed and performed in table with description. Research results were: (1) the significant problem of administration of motor insurance was the Insurance Commission Office's inflexibility of dissemination of knowledge and confidence in motor insurance using to public; (2) the development guidelines of administration of motor insurance was the Insurance Commission Office should increase the flexibility of disseminate knowledge and confidence in motor insurance using to public, for example, disseminate less theoretical or academic information but present information of fact and realistic implementation; and (3) factors taking important parts in the success of development guidelines of administration of motor insurance of the Insurance Commission Office according to the Sufficiency Economy Philosophy were divided into internal and external factors. The internal factor was the Insurance Commission Office's motor insurance administration especially on the dissemination of knowledge and confidence in motor insurance using to public by utilizing information technology and modern data base of their own. The external factor was the Insurance Commission Office's motor insurance administration especially on the dissemination of knowledge and confidence in motor insurance using to public by utilizing widely modern internal and external networking system.

Key words: Administration, Motor Insurance, the Insurance Commission Office, Sufficiency Economy Philosophy

บทนำ

การประกันภัยเป็นธุรกิจการเงินประเภทหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ นอกจากนี้ ธุรกิจประกันภัยยังเป็นสถาบันการเงินที่มีศักยภาพทำหน้าที่ประกันความเสี่ยงภัยของระบบเศรษฐกิจ เป็นธุรกิจที่ช่วยหนุนการดำเนินงานของธุรกิจการเงินและการลงทุนดำเนินการต่อไปได้ จากผลการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้ว่าธุรกิจประกันภัยที่มีอัตราเจริญเติบโตในระดับสูงเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ธุรกิจประกันภัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับภาวะเศรษฐกิจ การเสริมสร้างเสถียรภาพของระบบประกันภัย ในการดำเนินธุรกิจประกันภัยย่อมเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นโอกาสและความเสี่ยง (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), 2559)

การประกันภัยรถยนต์ เป็นการประกันภัยทรัพย์สินประเภทหนึ่งซึ่งมีสัดส่วนเบี้ยประกันภัยและจำนวนกรมธรรม์ประกันภัยสูงที่สุดในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนกรมธรรม์สูงถึง 36,307,407 ฉบับ (ประกันภัยภาคบังคับ 28,126,553 ฉบับและภาคสมัครใจ 8,180,854 ฉบับ) และเบี้ยประกันภัยจำนวน 116,319,884 บาท (แบ่งเป็นประกันภัยภาคบังคับ 14,791,971 บาท และภาคสมัครใจ 101,527,913 บาท ทั้งนี้ บริษัทประกันภัยจะต้องดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการงานประกันภัยรถยนต์ดังกล่าวภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ (สำนักงาน คปภ., 2558)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือเขียนย่อว่า สำนักงาน คปภ. เป็นองค์กรอิสระ ซึ่งตามกฎหมายเรียกว่า “นายทะเบียนประกันภัย” ทำหน้าที่ในการควบคุมกำกับและส่งเสริมการดำเนินงานของบริษัทประกันวินาศภัยและบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัท มีเลขอาธิการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งถือเป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่ไม่ได้เบิกจ่ายงบประมาณจากรัฐแต่อย่างใด

โดยรายได้หลักของหน่วยงานมาจากเงินสมทบจากบริษัทประกันภัย ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และรายได้จากการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ ที่สำคัญคือ “พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550” (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 49 ก 31 สิงหาคม 2550) ได้บัญญัติให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคล (มาตรา 17) และบัญญัติให้สำนักงานมีสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดใกล้เคียงและจะตั้งสาขาหรือตัวแทนขึ้น ณ ที่อื่นใดก็ได้ (มาตรา 18) พร้อมทั้งบัญญัติให้สำนักงานมีอำนาจและหน้าที่ (มาตรา 20) ดังต่อไปนี้ (1) รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ (2) กำกับ ส่งเสริม และพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันภัยตามนโยบายและมติของคณะกรรมการ ตลอดจนหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข และแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (3) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อส่งเสริม พัฒนาและกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัย และ (4) ปฏิบัติอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน เป็นต้น

ในส่วนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึงปรัชญาที่องค์การภาครัฐและเอกชน นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งรวมทั้งการนโยบาย การวางแผนงาน และการดำเนินงานต่างๆ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด หรือกลุ่มตัวชี้วัดในการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของการศึกษาครั้งนี้ ทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกัน คุณธรรม และความรู้

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมารัฐกิจประกันภัยได้เกิดปัญหาทั่วไปหลายเรื่อง เช่น ปัญหาการปิดตัวของบริษัทประกันภัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทประกันภัยที่เน้นการให้บริการเรื่องประกันภัยรถยนต์เป็นหลัก สาเหตุสำคัญเนื่องมาจากบริษัทประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือจ่ายไม่ตรง เป็นความจริงกับความเสียหาย และฝ่าฝืนกฎหมายประกันภัย เป็น โดยการศึกษาปัญหาดังกล่าวเป็นการศึกษาเฉพาะการบริหารจัดการ หรือการเผยแพร่ความรู้ความเชื่อมั่นใน

การใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนตามกรอบแนวคิดหรือตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรู้ และ (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยใช้บุคลากรที่มีคุณภาพและมีความเอาใจใส่ไม่มากเพียงพอ เหล่านี้เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ เรื่อง “การบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจตามปรัชญาของเศรษฐกิจ” เพื่อนำไปสู่ “การพัฒนาหน่วยงาน” หรือ “การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน” อันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ โดยเน้นเรื่องการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะ

การบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเท่านั้น โดยครอบคลุมเรื่องปัญหาการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน รวมทั้งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งที่จัดแบ่งเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก

2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น เนื่องจากเป็นบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างมาก และอยู่ใกล้เคียงกัน

3. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ จำนวนพนักงานของบริษัทประกันภัยรถยนต์ทั้งหมด 65 แห่ง รวม 25,974 คน ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและสถิติ สายพัฒนาและวิเคราะห์ระบบการตรวจสอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สนง. คปภ.), 2558 ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท เอราวัณประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท บูพา ประกันสุขภาพ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สุ่มตัวอย่างมาจาก 65 แห่ง ที่ตอบแบบสอบถาม รวม 1,112 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ หรือจากตารางของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.03 (วิธีฯ วิธีชันนิภาวรรณ, 2556) จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่อาศัยความน่าจะเป็น และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยหน่วยตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝงที่ไม่อาจนับจำนวน

ประชากรได้ง่ายและชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น และเป็นการคัดเลือกแบบเจาะจงบุคคล เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน สำหรับการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวนดังกล่าวนี้เป็นประชากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ หรือมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึง วันที่ 30 พฤษภาคม 2559 รวมระยะเวลา 20 เดือน โดยมีแผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 20 เดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม ซึ่งเป็นเหตุเป็นผลต่อกันโดยกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือ เหตุ

1. ปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550)

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.)

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของ

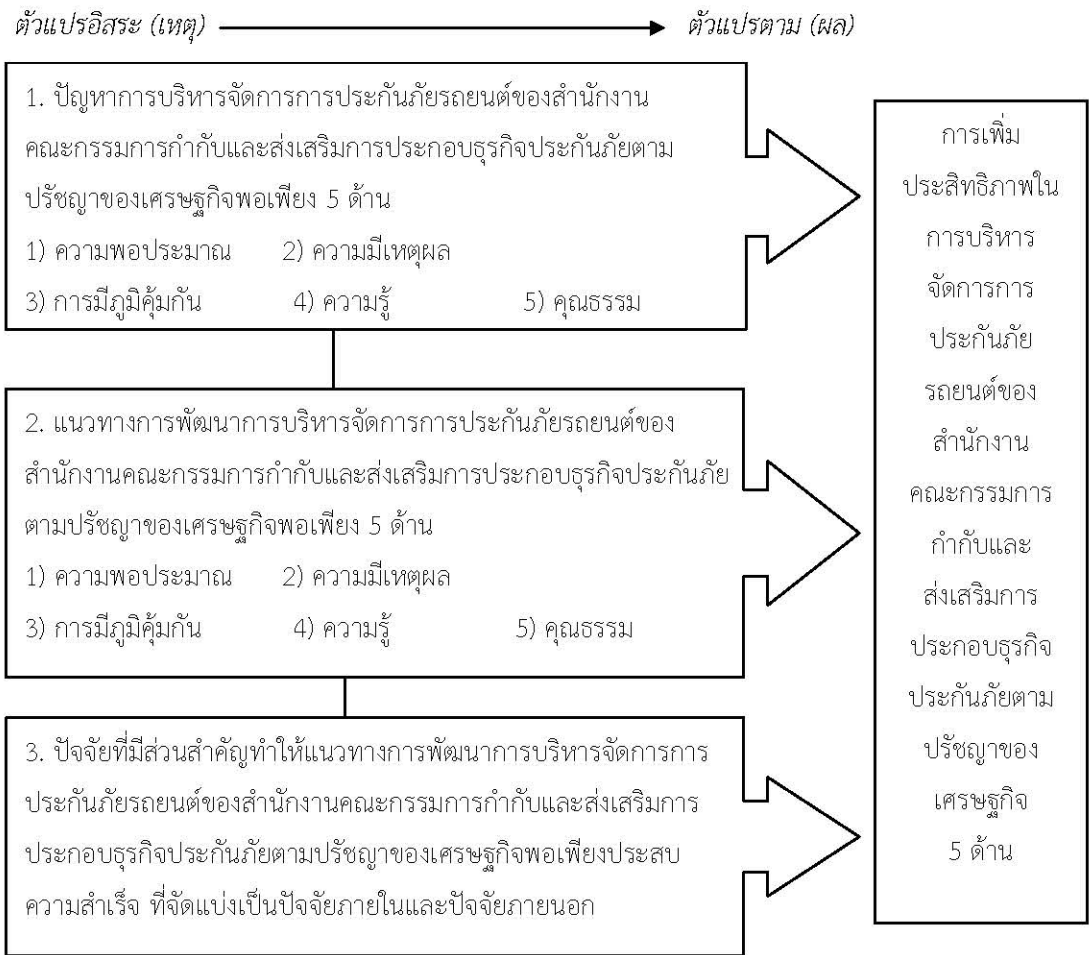
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.)

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือผล ที่เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ได้แก่ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน” ดังภาพ 1

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ในเวลาเดียวกัน ก็ได้นำข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพมาเสริม และเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell และ Clark, 2011) กล่าวคือ หลังจากได้ข้อมูลเชิงปริมาณจากการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว ผู้ศึกษาก็จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพมาเทียบเคียงกันว่า เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้น้ำหนักประมาณร้อยละ 80 สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และให้น้ำหนักประมาณร้อยละ 20 สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาระงับการสังเกต ซึ่งหมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเพื่อหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.826 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ หรือค่าครอนบาคที่ระดับ 0.736



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานของบริษัทประกันภัยรถยนต์ทั้งหมด 65 แห่ง จำนวน 25,974 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 4 แห่ง ซึ่งสุ่มตัวอย่างมาจาก 65 แห่ง จำนวน 1,112 คน จำนวนนี้ได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.03 โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทใช้ความน่าจะเป็นและเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยหน่วยตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2558 ถึง วันที่ 1 กันยายน 2558 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับ

คืนมาได้จำนวน 959 คน คิดเป็นร้อยละ 86.24 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เนวลีศเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะบุคคล โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทการไม่ใช้ความน่าจะเป็นในการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว โดยใช้แบบสัมภาษณ์เนวลีศที่มีโครงสร้าง ต่อจากนั้น จึงนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นมาวิเคราะห์ แปรความ และเขียนบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n=959) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.99) เป็นชาย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.09) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับสรุปผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ มีดังนี้

1. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม ดังตาราง 1

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ดังตาราง 2

ตาราง 1 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานฯ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

ปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานฯ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ	2.26	0.69	ปานกลาง
2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล	2.14	0.61	ปานกลาง
3. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.04	0.68	ปานกลาง
4. ปัญหาการบริหารจัดการด้านความรู้	2.06	0.65	ปานกลาง
5. ปัญหาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.08	0.62	ปานกลาง

ตาราง 2 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานฯ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานฯ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ	2.07	0.65	ปานกลาง
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล	2.08	0.63	ปานกลาง
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.27	0.67	ปานกลาง
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความรู้	2.19	0.61	ปานกลาง
5. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.15	0.68	ปานกลาง

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ปัจจัย ดังตาราง 3

(1) เนื่องจากการยืดหยุ่นในการปฏิบัติจะช่วยให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น จำนวน 6 คน (2) เนื่องจากสอดคล้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในเรื่องการมีภูมิคุ้มกันที่ต้องมีการวางแผนและเตรียมการที่ยืดหยุ่นได้ จำนวน 2 คน และ (3) เนื่องจากการยืดหยุ่น

ตาราง 3 สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานฯ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานฯ ประสบความสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก	ค่าเฉลี่ย (X̄)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ปัจจัยภายใน	2.09	0.63	ปานกลาง
2. ปัจจัยภายนอก	2.16	0.65	ปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวสักเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 รายต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ โดยผู้ศึกษาได้นำคำถามที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ข้อคำถาม มาเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามในแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คำถามทั้ง 2 ข้อคำถามได้แก่

ช่วยลดความขัดแย้ง จำนวน 1 คน

4.1 คำถามเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ” ที่ว่า “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนอย่างยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางทฤษฎีหรือวิชาการลดน้อยลงแต่ควรเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงข้อเท็จจริงและนำไปปฏิบัติได้จริง” โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วย โดยให้เหตุผลที่สำคัญไว้ดังนี้

4.2 คำถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ” ที่ว่า “การที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยใช้ระบบเครือข่ายที่ทันสมัยภายในและภายนอกอย่างกว้างขวาง” โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยรวม 2.16) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วย โดยให้เหตุผลที่สำคัญไว้ดังนี้ (1) เนื่องจากการใช้เครือข่ายที่ทันสมัยทั้งภายในและภายนอกอย่างกว้างขวางเป็นปัจจัยหรือสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะช่วยให้การเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจเกิดความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น และ (2) เนื่องจากการใช้เครือข่ายที่ทันสมัยอย่างกว้างขวาง

เป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้การบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีประสิทธิภาพสูง และมีคุณภาพสูงขึ้น

การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญจากผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

1. การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 4 แห่ง ซึ่งสุ่มตัวอย่างมาจาก 65 แห่ง จำนวน 1,112 คน พึงพอใจในการบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรณภัยต่อสาธารณชนอย่างยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น เช่น เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางทฤษฎีหรือวิชาการลดน้อยลงแต่ควรเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงข้อเท็จจริงและนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.27) เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างก็ยังคงประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อีกทั้งปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการและปัญหาดังกล่าวนี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรณภัยต่อสาธารณชนโดยใช้จ่ายงบประมาณอย่างไม่เหมาะสม เช่น ใช้น้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.26) เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาปัญหาการบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 4 แห่ง ซึ่งสุ่มตัวอย่างมาจาก 65 แห่ง จำนวน 1,112 คน พึงพอใจในการบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงดังตัวอย่างดังได้อภิปรายไว้แล้วในข้อ 1. ข้างต้น ก็ตาม แต่ขณะเดียวกัน (1) กลุ่มตัวอย่างก็ยังคงไม่แน่ใจว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจะนำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่องจนประสบความสำเร็จได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

3. การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ปัจจัย เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกนั้น ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างประทับใจ ซึ่งชอบหรือคาดหวังว่า ปัจจัยดังกล่าวจะมีส่วนช่วยหรือสนับสนุนให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรณภัยของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรณภัยต่อสาธารณชนโดยใช้ระบบเครือข่ายที่ทันสมัยภายในและภายนอกอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย

2.16) และ (2) การที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่ทันสมัยของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.09)

ข้อเสนอแนะ:

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ประกอบด้วย 2 ข้อที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่สำคัญคือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนอย่างยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางทฤษฎีหรือวิชาการลดน้อยลง แต่ควรเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงข้อเท็จจริงและนำไปปฏิบัติได้จริง (ข้อเสนอแนะนี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน)

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่สำคัญคือ

2.1 ปัจจัยภายใน ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่ทันสมัยของตนเอง ข้อเสนอแนะให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมทั้งฐานข้อมูลที่ทันสมัยในการบริหารจัดการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Turban และคณะ (2015)

2.2 ปัจจัยภายนอก การเผยแพร่ความรู้และความเชื่อมั่นในการใช้ประกันภัยรถยนต์ต่อสาธารณชนโดยใช้ระบบเครือข่ายที่ทันสมัยภายในและภายนอกอย่างกว้างขวาง (ข้อเสนอแนะข้างหน้านี้ สอดคล้องกับแนวคิด

จากการสัมภาษณ์เครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน) เฉพาะข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐ คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ใช้ระบบเครือข่ายที่ทันสมัยนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Goldsmith และ Eggers (2004) ที่ได้อธิบายถึงการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐในยุคแห่งเครือข่าย ซึ่งครอบคลุมเรื่องการวางแผนและการลงมือปฏิบัติทางนโยบายโดยใช้เครือข่าย วิธีดำเนินงานโดยใช้เครือข่ายให้บังเกิดผลสำเร็จ วิธีการส่งบริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐโดยใช้เครือข่ายให้สำเร็จตามนโยบายและเป้าหมาย ตลอดทั้งวิธีการที่ผู้บริหารของรัฐปรับเปลี่ยนจากการบริหารจัดการแบบเดิมมาเป็นการบริหารโดยการส่งบริการสาธารณะผ่านทางเครือข่ายร่วมกันของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ประกอบด้วย 3 ข้อ ดังนี้

1. หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงาน โดยเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรทำวิจัยต่อเนื่อง เช่น การทำซ้ำกับกลุ่มเป้าหมายเดิม หรือทำวิจัยต่อยอดเพิ่มเติมจากเดิม ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาคั้งนี้จึงปรากฏว่าปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกันตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจึงมีความสำคัญมากกว่าด้านอื่น เป็นต้น

2. บุคลากรของหน่วยงานควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการมีภูมิคุ้มกัน และด้านความรู้ เป็นต้น

3. ควรศึกษา หรือทำวิจัยการบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยใช้กรอบแนวคิดอื่น เช่น การบริหารจัดการแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- _____ (2556). *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2558). *ข้อมูลสถิติ*. ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและสถิติสายพัฒนาและวิเคราะห์ระบบการตรวจสอบ สืบค้นจาก <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic>.
- _____ (2559). *วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์* สืบค้นจาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/about/vision-mission> วันที่ 12 พฤษภาคม 2559.

References

- Creswell, J.W. & Clark, V.L.P. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA.: SAGE Publications, Inc.
- Goldsmith, S. & Eggers, W. D. (2004). *Governing by Network: The New Shape of the Public Sector*. Massachusetts: Brookings Institution Press and the Innovations.
- Office of Insurance Commission. (2015). *Statistics*. Retrieved from <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic>. (in Thai).
- _____ (2016). *Vision and Strategies*. Retrieved from <http://www.oic.or.th/th/consumer/about/vision-mission>. (in Thai).
- Wiruch Wiruchnipawan. (2007). *Management and Moral Guidelines and Sufficiency Economy*. Bangkok: Propage publishing. (in Thai).
- _____ (2013). *Principles and Techniques of Research, Thesis, and Report Writing*, (2nd ed.). Bangkok: Propage publishing. (in Thai).
- Turban, E., Linda, V., and Wood, G. R. (2015). *Information Technology for Management: Advancing Sustainable, Profitable Business Growth*. (10th ed.). International Student Version, New York: Wiley.