

การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัย ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration To Efficiency Increase of The General Insurance Funds According To The Sufficiency Economy Philosophy

ศสมนต์ สงวนสิน

Sasamon Sanguansin

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การศึกษาครั้งนี้เป็นแบบผสมผสานโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้

ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ประชากร คือ พนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ บริษัทไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 1,006 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประชาชนดังกล่าวทั้งหมด จำนวน 1,006 คน อันเป็นการนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1 - 31 พฤศจิกายน 2558 เก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนมาได้จำนวน 838 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 ของประชากรทั้งหมด 1,006 คน วิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

นักศึกษาลัทธิสุตบรรพชาวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอย พหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยแบบสอบถามเชิงลึกที่มีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองทุนประกันวินาศภัยดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างเคร่งครัด และขาดความยืดหยุ่น รวมทั้งขาดตัวแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองทุนประกันวินาศภัยควรดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างยืดหยุ่น เช่น การผ่อนปรนหรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้เอาประกันภัย และ (3) ตัวแบบการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองทุนประกันวินาศภัยควรนำตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านมาปรับใช้เป็นตัวชี้วัด หรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน โดยตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าวนี้ ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการสร้างเครือข่าย ด้านความมีเหตุผล ด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน และด้านความรู้ และคุณธรรม

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ / ประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัย / ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

Objectives of this research were to (1) explore administrative problems of efficiency increase of the General Insurance Funds according to the Sufficiency Economy Philosophy,

(2) explore development guidelines of administration to efficiency increase of the General Insurance Funds according to the Sufficiency Economy Philosophy, and (3) explore administrative model of administration to efficiency increase of the General Insurance Funds according to the Sufficiency Economy Philosophy. Methodology of this research was performed the research design as mixed methods research stressing quantitative research as principal means and supported by qualitative research. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaire. The questionnaire passed pre-test of reliability Population was 1,006 insurance personnel in 2 public limited companies: the Thaisri Insurance Public Limited Company and the Numsin Insurance Public Limited Company. The total of 1,006 population was used as samples. Field data collection was exercised during November 1-31, 2015, and total of 838 completed sets of questionnaire which equaled with 83.30% of the 1,006 total samples were returned. Data analysis was manifested in contingency table with descriptive approach. Descriptive statistics utilized were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts or key informants with structured in-depth interview form was applied. Research findings were (1) the crucial administrative problems were the General Insurance Funds' operation of insurance reimbursement to the assured strictly without flexibility as well

as lacking of appropriate administrative model, (2) for the crucial development guidelines of administration, the General Insurance Funds should operate the insurance reimbursement to the assured with flexibility, for example, relief or insurance reimbursement to the assured appropriately and coincide with the needs of the assured, and (3) for the administrative model, the General Insurance Funds should apply the model of administration to efficiency increase of the General Insurance Funds according to the Sufficiency Economy Philosophy of 5 aspects as the indicators or key performance indicators, and the administrative model should consist respectively of self-immunity, networking establishment, rationality, balance and sustainable development, and both knowledge and morality.

Keyword: Administration / efficiency / the General Insurance Funds / the Sufficiency Economy Philosophy

บทนำ

การประกันวินาศภัยเป็นการช่วยสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับตนเองและสังคม โดยผ่านบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันให้แก่ผู้เคราะห์ร้ายให้มีโอกาสได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนความสูญเสียหรือเสียหายจากวินาศภัยที่ได้เอาประกันภัยไว้ การประกันวินาศภัยเป็นการกระจายความเสี่ยงภัย ซึ่งผู้ที่ประสงค์จะทำประกันวินาศภัยต้องส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัทประกันภัยเป็นเงินจำนวนหนึ่งซึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันภัย” ซึ่งที่บริษัทได้รับมาจากผู้เอาประกันภัยดังกล่าว ส่วนหนึ่งจะถูกนำไปเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการ

บริหารจัดการของบริษัท ส่วนเงินที่เหลือจากค่าใช้จ่ายบริษัทประกันภัยจะสำรองไว้เพื่อเตรียมไว้จ่ายเป็นค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้นตามที่ตกลงกันไว้ตามสัญญา ซึ่งเงินสำรองดังกล่าวว่า “เงินสำรองสำหรับเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ตกเป็นรายได้ของบริษัท” (Unearned Premium Reserve) เมื่อมีการเรียกร้องเข้ามาบริษัทประกันภัยก็จะชดเชยเพื่อความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์เท่ากับมูลค่าความเสียหายที่แท้จริงแต่ไม่เกินจำนวนเงินที่ได้เอาประกันภัยไว้ จึงเห็นได้ว่าการประกันวินาศภัยเป็นหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจแก่ผู้เอาประกันภัย กล่าวคือ เบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งจะถูกนำไปจ่ายเป็นค่าในการดำเนินงานของบริษัท และส่วนที่เหลือบริษัทประกันภัยจะจัดสรรไว้ให้เพียงพอต่อความรับผิดชอบตามกรมธรรม์ บริษัทประกันภัยจึงเป็นสถาบันที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามบริษัทประกันวินาศภัยก็ต้องพัฒนาความสามารถในการบริหารเงินของประชาชนควบคู่ไปกับการบริหารการประกันภัยอย่างระมัดระวัง โดยเฉพาะความเสี่ยงที่มีมากขึ้นจากการเปิดเสรีธุรกิจประกันภัย ทั้งนี้ การบริหารจัดการบริษัทประกันภัยอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กองทุนประกันวินาศภัย” (คปภ.)

อย่างไรก็ตาม บริษัทประกันวินาศภัยจำนวนไม่น้อยได้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่ บริษัท ลิเบอร์ตีประกันภัย จำกัด บริษัท วิคเตอร์ี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น โดยบริษัททั้งสองมีค่าสินไหมทดแทนค้างจ่าย จำนวนสูงถึง 300 ล้านบาท ซึ่งหากบริษัททั้งสองยังคงดำเนินกิจการต่อไปจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัยและความน่าเชื่อถือของธุรกิจประกันวินาศภัย ด้วยเหตุนี้

จึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 โดยจัดให้มีกองทุนประกันวินาศภัยเพื่อคุ้มครองประชาชนและผู้เอาประกันภัย และพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ (กษิเดช ณรงค์ชัย, 2543: 38-40).

"กองทุนประกันวินาศภัย" (คปภ.) ได้ตั้งขึ้นตามมาตรา 79 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2551 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและไม่เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ บริหารงานโดย "คณะกรรมการบริหารกองทุน" ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัยเป็นรองประธานกรรมการ ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมประกันวินาศภัย จำนวนสองคน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนไม่เกินสี่คนเป็นกรรมการ ให้ผู้จัดการเป็นเลขานุการ กองทุนประกันวินาศภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองเจ้าหน้าที่ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัยในกรณีบริษัทล้มละลายหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ กองทุนไม่ใช่นิติบุคคลหรือรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ อำนาจหน้าที่ของกองทุนปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 80-81 ตัวอย่าง เช่น กองทุนมีอำนาจกระทำการต่าง ๆ ซึ่งรวมถึง (1) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินต่าง ๆ (2) ก่อตั้งสิทธิ หรือกระทำการนิติกรรมใด ๆ ทั้งในและนอกราชอาณาจักร (3) ให้บริษัทกู้ยืมเงินเพื่อประโยชน์ใน

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของกองทุน (4) ลงทุนหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของกองทุน และ (5) กระทำการอื่นใดที่เกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องในการจัดการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกองทุน ทั้งนี้ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า "คณะกรรมการบริหารกองทุน" ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (1) กำหนดนโยบายและออกระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศในการบริหารกิจการของกองทุน (2) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน (3) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการขอรับชำระหนี้และการอนุมัติชำระหนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย (4) กำหนดอัตราและระเบียบเกี่ยวกับการใช้เงินของกองทุนในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ และ (5) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการให้บริษัทกู้ยืมเงิน เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ อันได้แก่ กองทุนประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดของกระทรวงการคลัง และเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ "พัฒนาหน่วยงาน คือ กองทุนประกันวินาศภัย" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของกองทุนประกันวินาศภัย" โดยมี "ปัญหาการวิจัยที่สำคัญ" คือ "กองทุนประกันวินาศภัย ดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยล่าช้า" นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบว่า กองทุนประกันวินาศภัยได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน เช่น (1) ปัญหาด้านความมีเหตุผล คือ กองทุนประกันวินาศภัยดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยในทิศทางที่ไม่มีเหตุผลเท่าที่ควร

เช่น ใช้เวลานานเกินไปในการพิจารณาخذใช้ค่าสินไหมทดแทน (2) ปัญหาด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ กองทุนประกันวินาศภัยดำเนินการخذใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยไม่มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับเหตุการณ์วิกฤตในอนาคต เช่น เมื่อเกิดอุทกภัยไม่ได้เตรียมบุคลากรเพื่อให้บริการประชาชนได้ทันเวลา (3) ปัญหาความรู้และคุณธรรม คือ บุคลากรของกองทุนประกันวินาศภัยบางส่วนดำเนินการخذใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยไม่ใช้ความรู้ความสามารถและคุณธรรมมากเท่าที่ควร เช่น บุคลากรไม่ได้ไปสำรวจพื้นที่เกิดเหตุจริง (4) ปัญหาด้านการสร้างเครือข่าย คือ กองทุนประกันวินาศภัยดำเนินการخذใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยไม่ได้ใช้เครือข่ายมากเท่าที่ควร เช่น ไม่มีการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้นว่า ตำรวจ และ (5) ปัญหาความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ กองทุนประกันวินาศภัยดำเนินการخذใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับด้านเศรษฐกิจและสังคมควบคู่กัน เช่น ชดใช้ค่าสินไหมอย่างล่าช้าโดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อน ฐานะทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของผู้เอาประกัน เหล่านี้เป็นต้น (ที่มา: การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คือ (1) นางสาวบังอร มีเจริญ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 ระหว่างเวลา 10.00 น.-11.00 น. ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และ (2) นางเพ็ญศรี จารุไพบุลย์ ตำแหน่งอดีตผู้อำนวยการตรวจสอบและกำกับ ระดับ 9 กรมการประกันภัย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 ระหว่างเวลา 13.00 น.-14.00 น. ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท สินทรัพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็น อำนาจหน้าที่ ตลอดจนปัญหาการวิจัย และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาค้นคว้า เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยที่คำนึงถึงประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ
3. เพื่อศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน” (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) ได้แก่ ด้าน (1) ความมีเหตุผล (rationality) (2) การมีภูมิคุ้มกัน (self-immunity) (3) ความรู้และคุณธรรม (both knowledge and morality) (4) การสร้างเครือข่าย (networking establishment) และ (5) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน (balance and sustainable development) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550: 63-68).

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.)

3. ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.)

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M” หรือเรียกว่า “ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M” ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) และ (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556: 24-26).

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน” ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจาก หนึ่งในปรัชญา แนวคิด หรือแนวทางที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้

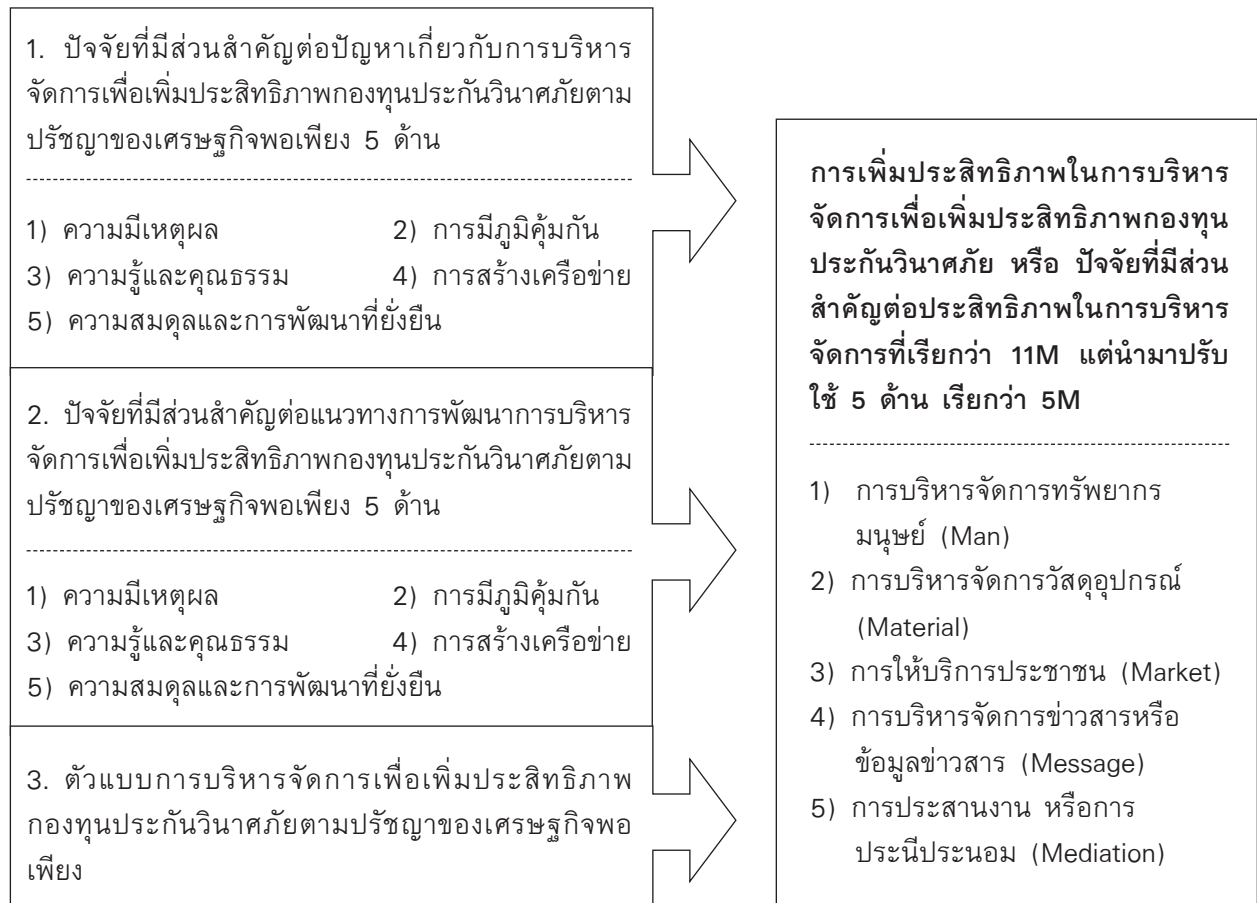
กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ แก่ประชาชนไทยทุกระดับมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 เป็นเวลามากกว่า 40 ปี ดังนั้น กรอบแนวคิดตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ประกอบด้วย 5 ด้าน จึงเหมาะสมที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยในครั้งที่สอง ได้มีการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปปรับใช้ในการศึกษาวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ ตัวอย่างเช่น (1) พนมพร ชวนอุดม. (2550). *การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองกับองค์การบริหารส่วนตำบลพิมลราชในจังหวัดนนทบุรี*. และ (2) มาศศรี ถนอมศิลป์. (2550). *การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซงในจังหวัดปทุมธานี*. เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดนี้ก็ยังมีข้อบกพร่องบางประการ เช่น กรอบแนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับสภาพปัจจุบัน แต่ในอนาคตหากเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น การบริหารจัดการของกองทุนประกันวินาศภัยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เป็นต้นว่า มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศชั้นสูงมาใช้แทนบุคลากร หรือเกิดการที่เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารจัดการด้านบุคลากรใหม่ และมีการจัดอัตรากำลังที่แตกต่างไปจากปัจจุบัน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมภายนอก

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำ “ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M” มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด ตัวชี้วัด หรือกลุ่มตัวชี้วัดที่มีสาระสำคัญ

ครอบคลุมการบริหารจัดการที่เข้าใจง่าย กระทัดรัด และเหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งมีการนำไปปรับใช้ในการวิจัย ตัวอย่างเช่น (1) วิจัย พรลีแสงสุวรรณ์. (2552). การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาต้อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และ (2) ฤชพงศ์สัญญาโชติ. (2551). การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกองทุนประกันวินาศภัย.

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย, 2559

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) รูปแบบการวิจัย (2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจน (5) วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

รูปแบบการวิจัย (research design) การศึกษาครั้งนี้ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก พร้อมกับนำการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบลึกลงเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำข้อมูลมาเสริมหรือเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคคลเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา อันได้แก่ พนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงาน 528 คน และบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงาน 478คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ พนักงานบริษัทประกันภัยจำนวน 2 แห่งดังกล่าว จำนวน 1,006 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรศึกษาแต่เนื่องจากมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 838 คนจึงใช้จำนวนดังกล่าวเป็นจำนวนตัวอย่าง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกพนักงานบริษัทประกันภัยดังกล่าวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพราะกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางการค้าและธุรกิจประกันภัย อีกทั้งบริษัทประกันภัยทุกแห่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ในส่วนของเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทประกัน เพราะเป็นผู้ที่รับบริการและเป็นผู้ที่ได้รับผลจากการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานของกองทุนประกันวินาศภัย และมีความรู้ความเข้าใจ

การปฏิบัติงานของกองทุนประกันวินาศภัยมากเพียงพอ

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบลึกลงเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ที่ทำการคัดเลือกและสัมภาษณ์แบบเจาะจงเฉพาะบุคคล (purposive sampling) ที่เกี่ยวข้องและเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ หรือมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการประกันภัย และการเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรง (validity) เท่ากับ 0.94 และได้ทำการทดสอบ (pretest หรือ try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่า Cronbach (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.94

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรต่อตัวแบบการ

บริหารจัดการ และส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M" (ตัวแปรตาม)

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ดังกล่าว

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 838 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 ของประชากรทั้งหมด 1,006 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยตนเองทีละคน และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) อันเป็นการนำเสนอข้อมูลในตารางและเขียนบรรยายได้ตาราง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (descriptive interpretation) หรือวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive

analysis) โดยเขียนบรรยายข้อมูลไว้ได้ตารางสรุปความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลของการวิจัย

ผลของการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

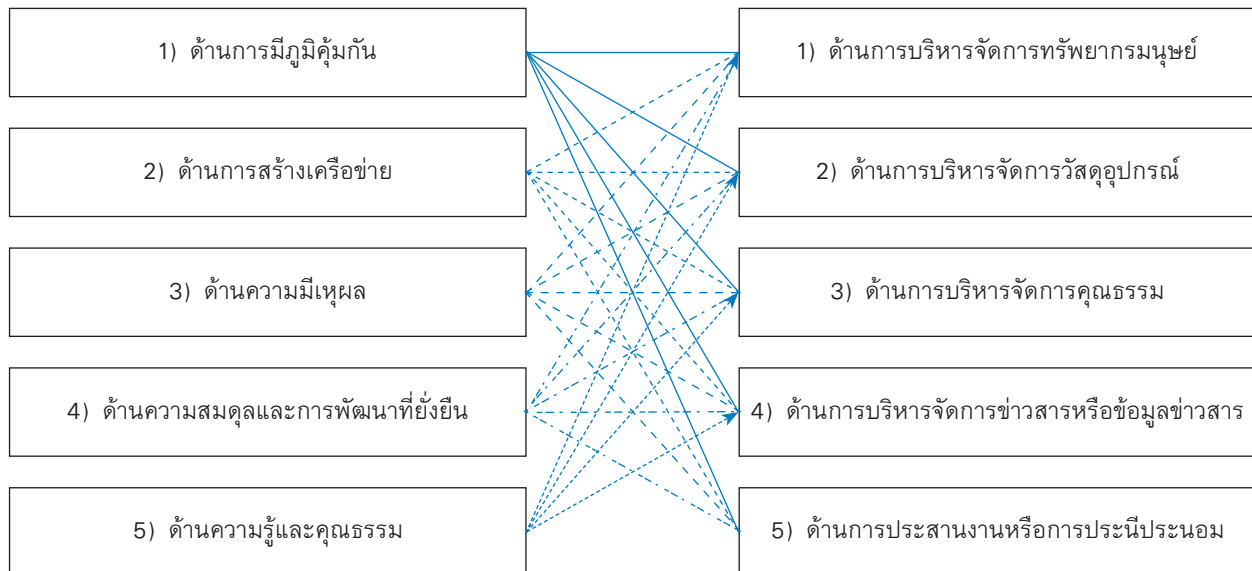
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความมีเหตุผล (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (3) ด้านความรู้และคุณธรรม (4) ด้านการสร้างเครือข่าย และ (5) ด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญคือ "กองทุนประกันวินาศภัยดำเนินการขาดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างเคร่งครัด และขาดความยืดหยุ่น เช่น ขาดใช้ค่าสินไหมทดแทนไม่ตรงตามความต้องการของผู้เอาประกันภัย" (ค่าเฉลี่ย 2.38)

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญคือ "กองทุนประกันวินาศภัยควรดำเนินการขาดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างยืดหยุ่น เช่น การผ่อนปรน หรือการขาดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้เอาประกันภัย" (ค่าเฉลี่ย 2.64)

3. ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) อันได้แก่ ด้าน (1) ความมีเหตุผล (2) การมีภูมิคุ้มกัน (3) ความรู้และคุณธรรม (4) การสร้างเครือข่าย และ (5) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M (ตัวแปรตาม) อันได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) และ (5) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) (ดังภาพ 2) โดยตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านการสร้างเครือข่าย (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน และ (5) ด้านความรู้และคุณธรรม (ดังภาพที่ 3)

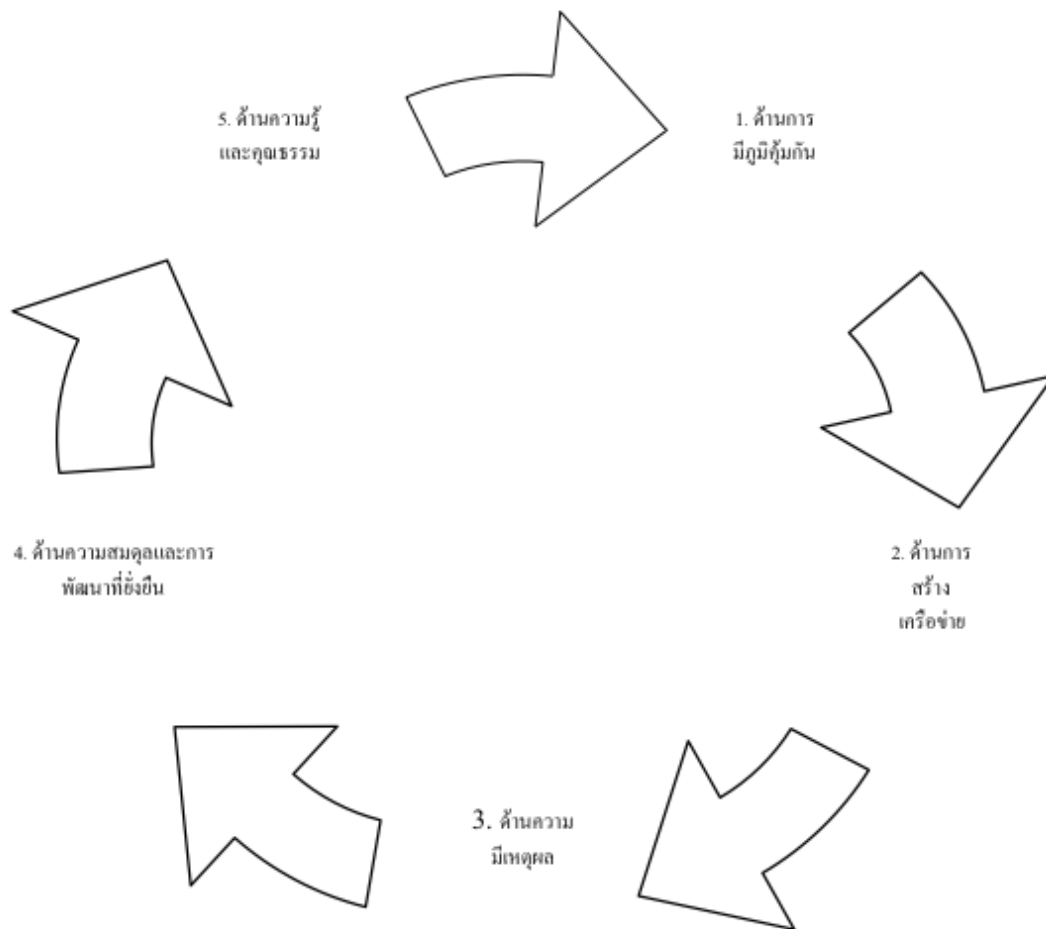
ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน



ภาพที่ 2 ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M

ที่มา: ผู้วิจัย, 2559



ภาพที่ 3 ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัย
ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน
ที่มา: ผู้วิจัย, 2559

สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ล้วนเห็นด้วยว่า ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังกล่าว

การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำผลของการวิจัยเฉพาะที่สำคัญและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย มาอภิปรายผล 2 ข้อ ดังนี้

1. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรซึ่งเป็นพนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ที่ว่า "กองทุนประกันวินาศภัยควรดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างยืดหยุ่น เช่น การผ่อนปรน หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้เอาประกันภัย" (ค่าเฉลี่ย 2.64) นั้น ผู้ศึกษามีความเห็นที่ เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็น รวมทั้งพึงพอใจแนวทางการบริหารจัดการของกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ตัวอย่างเช่น (1) ด้านการสร้างเครือข่าย เช่น กองทุนประกันวินาศภัยควรดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมประกันวินาศภัย และ (2) ด้านความมีเหตุผล เช่น กองทุนประกันวินาศภัยควรดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้เอาประกันภัย เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับข้อเสนอแนะของ กรวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2553: 137).

2. การอภิปรายผลตัวแบบการบริหารจัดการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) เหตุผลสำคัญ

ทำให้ประชากรซึ่งเป็นพนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 2 แห่งดังกล่าว เห็นด้วยต่อตัวแบบการบริหารจัดการที่ว่า "ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านการสร้างเครือข่าย (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน และ (5) ด้านความรู้และคุณธรรม" นั้น ผู้ศึกษามีความเห็นที่ สืบเนื่องจากประชากรไม่ชอบและเพียงพึงพอใจสาระสำคัญของปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่หน่วยงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนำไปยึดถือปฏิบัติในการบริหารจัดการในหน่วยงานของตนเท่านั้น แต่ประชากรยังเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน เช่น กองทุนประกันวินาศภัยควรดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยด้วยความพร้อม หรือมีการวางแผนชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และ (2) ด้านความมีเหตุผล เช่น กองทุนประกันวินาศภัยควรดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างรวดเร็วและทันต่อความเดือดร้อนของผู้เอาประกันภัย เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรเห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังกล่า

นอกจากนี้แล้ว ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ยังล้วนเห็นด้วยกับตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าว โดยผู้ศึกษาเห็นว่า เนื่องจากตัวแบบดังกล่าวมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยอย่างยั่งยืน มั่นคงเป็นธรรม สร้างความสมดุลด้านวัตถุ และด้านคุณธรรม

สร้างมาตรฐานสากล และนำไปปรับใช้กับกองทุนประกันวิทยาศาสตร์ได้อย่างเหมาะสม ที่สำคัญคือ สอดคล้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้นำไปปรับใช้อย่างกว้างขวาง

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับหัวข้อผลของการวิจัย และการอภิปรายผลข้างต้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จะเกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และตัวแบบการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2. และ ข้อ 3. ตามลำดับ

1.1 กองทุนประกันวิทยาศาสตร์ควรดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยอย่างยืดหยุ่น เช่น การผ่อนปรน หรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้เอาประกันภัย (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) พร้อมกันนั้น ควรเลียนแบบและนำการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้ รวมทั้งใช้นักบริหารมืออาชีพในการดำเนินการดังกล่าวด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะให้เลียนแบบและนำการบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ โจนาทาน บอสตัน และไซมอน แชปเปิ้ล (Jonathan Boston and Simon Chapple). (2014). ที่เห็นว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ควรให้ความสำคัญกับการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน เป็นต้น

สำหรับข้อเสนอแนะใช้นักบริหารมืออาชีพในการดำเนินงานนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ อี. เอฟ. ชูมาเชอร์ (E. F. Schumacher) อังโน โจเซฟ เพียร์ส (2006). ที่ว่า ไม่ควรขยายหน่วยงานให้ใหญ่โต แต่ควรปรับหน่วยงานให้พอเหมาะ พร้อมกับมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง โดยมีบุคลากรมืออาชีพเป็นกำลังสำคัญ

1.2 กองทุนประกันวิทยาศาสตร์ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมประกันวิทยาศาสตร์ รวมทั้งใช้เครือข่ายที่เป็นสื่อสังคมที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ต (internet) เฟสบุ๊ก (facebook) และไลน์ (Line) ขณะเดียวกัน ควรเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการใช้เครือข่ายที่เป็นสื่อทางสังคมที่ทันสมัยด้วย (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) เฉพาะข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายและการใช้เครือข่ายนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ สตีเฟน โกลสมิท และวิลเลียม ดี. เอ็กเกอร์ส (Stephen Goldsmith and William D. Eggers). (2004). ได้อธิบายถึงการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐในยุคแห่งเครือข่าย ซึ่งครอบคลุมเรื่องการวางแผนและการลงมือปฏิบัติ งานโดยใช้เครือข่าย เสนอแนวทาง เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการสร้างเครือข่าย รวมถึงตลอดทั้งวิธีการที่ผู้บริหารของรัฐปรับเปลี่ยนจากการบริหารจัดการแบบเดิมมาเป็นการบริหารโดยการส่งบริการสาธารณะผ่านทางเครือข่ายร่วมกันของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคอื่น ๆ เช่น หน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ

1.3 กองทุนประกันวิทยาศาสตร์ควรกำหนดและนำตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวิทยาศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ไปปรับใช้ในกิจการ แผนงาน หรือโครงการของกองทุนประกันวิทยาศาสตร์ในลักษณะของตัวชี้วัด หรือ

กลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) โดยควรให้ความสำคัญกับตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกองทุนประกันวินาศภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ที่เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านการสร้างเครือข่าย (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน และ (5) ด้านความรู้และคุณธรรม (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) (ข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 9 คน)

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน” มาปรับใช้ ดังนั้น ในการศึกษาหรือการทำวิจัยครั้งต่อไป หน่วยงานหรือ

บุคลากรของหน่วยงานจึงควรนำกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากกองทุนประกันวินาศภัยเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป

2.2 บุคคลที่สนใจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรการทำวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างกองทุนประกันวินาศภัยกับกองทุนอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.3 บุคคลที่สนใจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรการทำวิจัยเพื่อศึกษาต่อยอดการศึกษาครั้งนี้ โดยอาจขยายประชากรให้ครอบคลุมกองทุนประกันวินาศภัยเพิ่มขึ้น รวมทั้งถึงการศึกษาต่อโดยใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของกองทุนประกันวินาศภัยแทนที่จะพนักงานของบริษัทประกันภัยเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

กษิเดช ณรงค์ชัย. (2543). **มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจประกันวินาศภัย**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พนมพร ชวนอุดม. (2550). **การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองกับองค์การบริหารส่วนตำบลพิมลราชในจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ภุชพงศ์ สัญญโชติ. (2551). การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกองทุนประกันวินาศภัย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มาศศรี ถนอมศิลป์. (2550). การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซงในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิชัย พลลีแสงสุวรรณ. (2552). การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเขาต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

----- (2556). หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

Boston, Jonathan. and Chapple, Simon. **Child Poverty in New Zealand.** (2014). Wellington: Bridget Williams Books.

Goldsmith, Stephen. and Eggers, William D. (2004). **Governing by Network: The New Shape of the Public Sector.** Massachusetts: Brookings Institution Press and the Innovations.

Schumacher, E. F. อ้างใน Pearce, Joseph. (2006). **Small is Still Beautiful.** Wilmington: ISI Books.