

การตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม
มิถุนายน 2555

การตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา
ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
มาริษา เพ็ญศิริธร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม
มิถุนายน 2555

มาริษา เพ็ญศิริธร. (2555). การตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของ
เจ้าของร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์กรเภสัชกรรม).
กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร.นภคล ทองนพเนื้อ.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการ
โจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ด้านข้อมูลส่วนบุคคลและ
ข้อเท็จจริงของร้านขายยา ทั้งขนาดของร้าน ยอดขายต่อเดือน และลักษณะสถานประกอบการของร้าน
ขายยาที่เหมือนและแตกต่างกัน ตลอดจนสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นนั้น มีผลต่อการตัดสินใจทำ
ประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าของ
ร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้เลือกเขตราชเทวีเป็นเขตกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากมีความ
หนาแน่นของร้านขายยาและมีความหลากหลายของประเภทร้านขายยา จำนวน 60 คน ในเดือนเมษายน
2555 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติ
เชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย) วิเคราะห์ความแตกต่างของเจ้าของร้านขายยาและร้านขายยา
ด้วยการทดสอบค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ในที่นี้คือ เจ้าของร้านขายยาจำนวน 60 คน ส่วนใหญ่
เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนมาก
ที่สุดอยู่ในช่วง 30,001 - 60,000 บาท ประเภทของร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นร้านขายยาเดี่ยว มีขนาดพื้นที่
ไม่เกิน 50 ตรม. และส่วนใหญ่ยอดขายต่อเดือนไม่เกิน 400,000 บาท จำนวนลูกค้าต่ำกว่า 3,000 คนต่อ
ด้านสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยานั้น เจ้าของร้านขายยาส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าร้านขายยา
ของตนนั้นมีโอกาสเกิดภัย ได้แก่ อัคคีภัย การโจรกรรม การถูกขโมย และ อัคคีภัยและการโจรกรรม
น้อย ด้านมูลค่าความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของตนนั้น ส่วนใหญ่รู้สึว่าผลกระทบที่ได้รับ
จากการเกิดภัย ได้แก่ อัคคีภัย การโจรกรรม อัคคีภัยและการโจรกรรม นั้นมูลค่าความเสียหายอยู่ใน
ระดับปานกลาง ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมส่วนใหญ่เจ้าของ
ร้านขายยาเห็นด้วยอย่างยิ่งการกับได้รับความชัดเจนความเสียหายในมูลค่าสินค้าอันเกิดจากอัคคีภัย

จากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันภัย
อัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ได้แก่ ด้านสถานภาพสมรสมีผลต่อการ
ตัดสินใจทำประกันภัย โดยมีผู้ที่สมรสแล้ว 7 คน และ หย่าร้าง 7 คน มากกว่า โสดซึ่งมี 6 คน ด้าน
สถานการณ์ภัย เจ้าของร้านคิดว่าหากร้านได้รับผลกระทบความเสียหายจากการเกิดโจรกรรมมากที่สุด
จำนวน 9 คน และ มีความต้องการการชัดเจนความเสียหายในมูลค่าสินค้าอันเกิดจากอัคคีภัยมากที่สุด
จำนวน 9 คน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัย ด้านลักษณะสถานประกอบการ เจ้าของร้านคิดว่าถ้า

ร้านขายดีมาก จำนวน 12 คน ร้านเป็นที่รู้จักในวงกว้าง นอกเหนือจากบริเวณร้านค้า จำนวน 9 คน และร้านมูลค่าสินทรัพย์คงที่ อันได้แก่ อาคาร ที่ดิน และเครื่องใช้สำนักงานมีมูลค่าสูงมาก มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา



DRUG STORE OWNER'S DECISION MAKING ON FIRE INSURANCE
AND BURGLARY INSURANCE IN DRUG STORE IN BANGKOK



AN ABSTRACT
BY
MARISA PENSASITHORN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration Degree in Pharmacy Organization Management
at Srinakharinwirot University

June 2012

Marisa Pensasithorn. (2012). *Drug Store Owner's Decision Making On Fire Insurance And Burglary Insurance In Drug Store In Bangkok*. Master Project., M.B.A. (Pharmaceutical Organization Management). Bangkok: Graduate school, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Assist Prof. Pol. Lt. Col. Dr. Noppadol Thongnopnue.

This study aimed to investigate drug store owner's decision making on fire insurance and burglary insurance in drug store through examining personal data and fact consuming drug store, including its size, monthly sale, and entrepreneur as well as expected disaster situation affecting decision making on fire insurance and burglary insurance. The subjects comprised 60 drug store owner in Ratchatewi Districe, Bangkok during April, 2012. Questionnaire was administered and then data were analyze and presented by descriptive statistics (frequency, percentage, and mean) and qui-square.

The results revealed that most of drug store owner were female, aged between 31-40 years, single, gained undergraduate level, got high income of 30,001-60,000 bat/month, while month sale was about 400,000 bath with lower 3,000 customers, however their store was about 50 meter squares. Their opinions concerning expected disaster situation such as fire or burglary were at a moderate level. They mostly agreed to receive high compensation of disaster according to fire.

When tested the hypotheses, it was found that factors affecting their decision making on fire insurance and burglary insurance in drug store included marriage status (7 of married and 7 of divorced according to fire was at a highest level, in case of entrepreneur site, 12 of them thought well known store as well as their assets including high valued of building, land, and equipments affected to drug store owner's decision making on fire insurance and burglary insurance in drug store.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ และอีกทั้งยังเป็นประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ด้วยและ คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีก 2 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมหญิง พุ่มทอง กรุณาให้คำปรึกษา แนวความคิด ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปด้วยความราบรื่นจนสำเร็จลุล่วง

ขอกราบขอบพระคุณเจ้าของร้านขายยา ในเขตราชเทวีที่ให้ความร่วมมือในเก็บข้อมูล และ ขอขอบคุณนางสาวณัฐชนก อัครพิศาลโสภณ ผู้อยู่เคียงข้างผู้วิจัยตลอดมาและนางสาว บุรยา นิธิอุบัติ และพี่อ้อม ที่ปรึกษาด้านเรียน นางกิตติมา เพ็ชรตะกั่ว และเพื่อนๆ ในซอยราชวิถี 7 ที่ช่วยอาสาสมัคร ร่วมกันเก็บข้อมูล ด้วยความเต็มใจ และขอขอบคุณเหล่าผู้ที่มาร่วมชุมนุมบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ จากเหตุการณ์ครั้งนั้นจึงเป็นจุดเริ่มต้นในการทำวิจัยในเรื่องนี้ ตลอดจน ขอขอบพระคุณ คุณตา คุณยาย คุณแม่และญาติ พี่ตู่ พี่น้องทั้งหลายที่สนับสนุนและให้กำลังใจเสมอและผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้ทุกคน รวมถึง คุณ ชศไกโร บุญธรรมเจริญ ตลอดจนเพื่อนๆ การจัดการองค์กรเกศจักรม รุ่นที่ 2 ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ห่วงใย เป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

ผลแห่งความดีทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่พระคุณบิดา- มารดา บุรพคุณอาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้โอกาสในการแก้ไข และความช่วยเหลือจนสามารถทำงานนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยดี

มาริษา เพ็ญศิริธร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจร้านขายยา	7
แนวคิดและการบริหารความเสี่ยงภัยความเสียหาย	12
ธุรกิจร้านขายยากับการประกันภัย	25
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การนำเสนอผลข้อมูล	41
ผลข้อมูลและการแปลผลข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	89
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	89
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	90
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	94
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	97
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	106



บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยาและข้อมูลข้อเท็จจริงของร้านขายยาของท่าน (n = 60)	42
2	การวิเคราะห์ถึงความรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยาที่ท่านมีอยู่ (n=60)	44
3	การวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องของร้านขายยาของท่าน (n=60)	45
4	วิเคราะห์พฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	47
5	วิเคราะห์ความเห็นต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของ ร้านขายยา (n=60)	48
6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการตัดสินใจทำ ประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	52
7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลร้านขายยากับพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัย อัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	54
8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกหรือความสำคัญที่มีต่อร้านขายยากับพฤติกรรม การตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขาย ยา (n=60)	55
9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องของร้านขายยา กับพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของ เจ้าของร้านขายยา (n=60)	59
10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเจ้าของร้านขายยาที่มีต่อการตัดสินใจทำประกันภัย อัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	62
11	วิเคราะห์ทุนประกันภัยที่เจ้าของร้านขายยาได้ตัดสินใจทำ	63
12	แสดงความสัมพันธ์ระดับความเห็นด้วยกับพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัย อัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	64
13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความสนใจในการทำประกันภัย อัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลร้านขายยากับความสนใจในการทำประกันภัย อัคคีภัยและการ โจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	71
15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกหรือความสำคัญที่มีต่อร้านขายยากับความ สนใจในการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการ โจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของ ร้านขายยา (n=60)	73
16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องของร้านขายยา กับความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการ โจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของ ร้านขายยา (n=60)	76
17	แสดงความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสนใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการ โจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	79
18	แสดงความสัมพันธ์ระดับความเห็นด้วยกับความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและ การ โจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)	80
19	สรุปด้านบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการ โจรกรรมร้านขาย ยา	84
20	สรุปด้านลักษณะสถานประกอบการมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและ การ โจรกรรมร้านขายยา	85
21	สรุปด้านความสำคัญของร้านมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการ โจรกรรมร้านขายยา	86
22	สรุปด้านสถานการณ์ภัยและความเสียหายมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัย และการ โจรกรรมร้านขายยา	87
23	สรุปด้านการชดเชยการรับประกันภัยมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและ การ โจรกรรมร้านขายยา	88

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ประเภทของสภาวะส่งเสริมภัย	15
2 จำแนกประเภทของความเสียหาย	16
3 กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร	20
4 การประเมินความเสี่ยง	22
5 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	28



บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ยารักษาโรคเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ ที่มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องหาซื้อมาเพื่อเป็นยารักษาโรครักษาในเวลาที่ยามเจ็บป่วย ซึ่งโดยทั่วไป ผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยมักไปพบแพทย์เพื่อรับบริการในการรักษาโรคและได้รับการสั่งยาจากแพทย์ แต่ก็มีผู้คนจำนวนไม่น้อยที่ซื้อยามารับประทานเองเนื่องจากเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย (Common illness) ด้วยเหตุนี้จึงมีสถานที่จำหน่ายหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “ร้านขายยา” เปรียบเหมือนเป็นหน่วยงานหน่วยหนึ่งของระบบสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และเป็นที่พักพิงของประชาชนที่สะดวกสบายใกล้ชุมชน โดยเฉพาะผู้ที่มียาได้น้อยจนถึงปานกลางนั้น เมื่อยามเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อยจะพบว่ามีความถี่มากขึ้นในการเลือกใช้บริการร้านขายยา โดยประชาชนทั่วไปซื้อยากินเองก่อนที่จะไปพบแพทย์ มากถึงร้อยละ 47.5 (ข้อมูลจาก ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2542)

ตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 กำหนดว่าให้มีการควบคุมการขายยาโดยผู้รู้และต้องควบคุมการขายตลอดเวลาที่เปิดทำการ โดยแบ่งร้านขายยาได้เป็น 3 ประเภท คือ (ข้อมูลจาก: สำนักยา องค์กรอาหารและยา)

1. “ขย. 1” เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบัน ควบคุมการขายยาโดยเภสัชกร ชั้น 1 หรือ ชั้น 2
2. “ขย.2” เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือควบคุมพิเศษ ควบคุมการขายยาโดยเภสัชกร ชั้น 1 หรือ ชั้น 2 หรือ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม พยาบาล (ชั้น 1) ผดุงครรภ์ (ชั้น 1) หรือผู้ประกอบโรคศิลปะแผนปัจจุบัน ชั้น 1 ในสาขาทันตกรรม
3. “ขย.3” เป็นร้านขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะขายบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์ ควบคุมการขายยาโดยเภสัชกรหรือผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ ชั้น 1 หรือ ชั้น 2

(ข้อมูลสนับสนุนจากหนังสือ 108 ของคำถาม / สำนักพิมพ์สารคดี)

โดยประเภทของร้านขายยาโดยทั่วไป ขย.1 นั้นมีทั้งสิ้น 3 แบบ คือ

1. ร้านขายยาเดี่ยว (Stand alone)
2. ร้านขายยาลูกโซ่ (Chain store)
3. ร้านขายยาแฟรนไชส์ (Franchise store)

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของร้านขายยาที่มีต่อประชาชน ดังนั้นร้านขายยาจึงควรจะต้องมีความมั่นคงทางธุรกิจอย่างมากเพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชนได้เป็นอย่างดี หากแต่ร้านขายยานั้นก็อาจประสบปัญหาจากการดำเนินงานได้ทั้งสิ้น ทั้งในเรื่องของการแข่งขันทางธุรกิจ ปัญหาจากการใช้ยาของลูกค้า ความเสียหายจากภัยพิบัติต่างๆ และ ปัญหาจากการโจรกรรม

เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดและไม่สามารถบอกล่วงหน้าได้ว่าปัญหาดังกล่าวนั้นจะไม่สร้างปัญหาให้แก่ร้านขายยา ดังนั้น เป็นไปได้ว่าอาจทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยา หรือ เจ้าของร้านขายยา นั้นอาจได้รับความเสียหาย ซึ่งความเสียหายนั้นอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาหรือเจ้าของร้านขายยา และมูลค่าความเสียหายของสินค้าที่จำหน่ายในร้านขายยานั้นๆ ดังนั้น การตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยา อาจเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาหรือเจ้าของร้านขายยานั้น ไม่ต้องรับภาระจากมูลค่าความเสียหายทั้งหมดแต่มีบริษัทประกันภัยที่ช่วยลดภาระจากมูลค่าความเสียหายนั้น ในรูปแบบของการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัย เห็นถึงประโยชน์จากการทำประกันภัยร้านขายยา และจึงได้จัดทำการศึกษาครั้งนี้ เพื่อพิจารณาว่ามีเหตุผลใดบ้างที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการร้านขายยา หรือเจ้าของร้านขายยานั้นตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยา รายละเอียดของการศึกษาครั้งนี้สามารถระบุได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจทำประกันภัยของเจ้าของร้านขายยา ทั้งร้านขายยาเดี่ยว และร้านขายยาแฟรนไชส์
2. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านบุคคล สถานการณ์ภัยและลักษณะสถานประกอบการที่เหมือนและแตกต่าง ที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบถึงเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันภัยในของเจ้าของร้านขายยา
2. ทราบถึงประโยชน์ในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยา เพื่อลดความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ในร้านขายยา
3. นำไปวางแผนการดำเนินงานธุรกิจร้านขายยาให้เกิดความมั่นคงยิ่งขึ้น
4. ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและอ้างอิงสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การตัดสินใจการทำประกันอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมในร้านขายยาของ เจ้าของร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ด้านประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาหรือเจ้าของร้านขายยาที่ได้รับอนุญาตเปิดร้านขายยาประเภท ขย. 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งแบบร้านขายยาเดี่ยวและร้านขายยา แฟรนไชส์ จำนวนทั้งหมด 3,923 ราย (สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. 2554) โดยผู้วิจัยเลือกเขตราชเทวีในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีจำนวนร้านขายยา 94 ร้าน (ฝ่ายสถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยาแบ่งตามเขตเฉพาะกรุงเทพมหานคร, สำนักยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. 2554)

2. ด้านเนื้อหา เน้นการศึกษาเรื่อง

เรื่องเหตุผลในการตัดสินใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา ของเจ้าของร้านขายยา

3. ตัวแปรอิสระ มีดังนี้

3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาหรือเจ้าของร้านขายยา ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 สถานภาพ

3.1.6 รายได้ต่อเดือน

3.1.7 มีญาติหรือคนรู้จักเป็นพนักงานประกัน

3.1.8 ความสนใจในการทำประกัน

3.2 ลักษณะสถานประกอบการ

3.2.1 ยอดขายต่อเดือน

3.2.2 ประเภทของร้านขายยา

3.3.3 ขนาดพื้นที่ของร้าน

3.3.4 ปริมาณลูกค้าต่อเดือน

3.4 สถานการณ์ภัยที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

3.4.1 อัคคีภัย

3.4.2 การโจรกรรม

3.4.3 กิจการหยุดชะงัก

4. ตัวแปรตาม มีดังนี้

การตัดสินใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

ร้านขายยา หมายถึง สถานที่ที่ได้รับอนุญาตให้ทำการขายปลีก ส่ง จำหน่าย จ่ายแจกหรือแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ทางการค้า โดยแบ่งตามประเภทของสถานขายยาที่ได้รับอนุญาตได้ขอรับอนุญาต ตามชื่อสถานประกอบการที่อนุญาตให้จำหน่าย

เจ้าของร้านขายยา หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้จำหน่ายยา ขย. 1 ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ ตามที่ได้รับอนุญาต และเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในผลประโยชน์ของร้านขายยานั้นๆ

การประกันภัย หมายถึง การบริหารความเสี่ยงวิธีหนึ่ง ซึ่งจะโอนความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายขึ้น ให้แก่ผู้เอาประกัน โดยบริษัทประกันจะมีค่าสินไหมทดแทนให้ตามที่ได้ตกลงตามกรมธรรม์

ภัย หมายถึง สาเหตุของความสูญเสีย เช่น ถ้ากล่าวถึงไฟไหม้อาคาร ตัวภัยหมายถึง ไฟ ฉะนั้นสิ่งที่เป็นภัยพื้นฐาน ได้แก่ ไฟ ฟ้าผ่า พายุไต้ฝุ่น แผ่นดินไหว เป็นต้น

ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์การกระทำใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จต่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล

บริหารความเสี่ยง หมายถึง การบริหารจัดการ และควบคุมกิจกรรมรวมทั้งกระบวนการ การดำเนินงานต่างๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหายเพื่อให้ระดับและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมและตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ

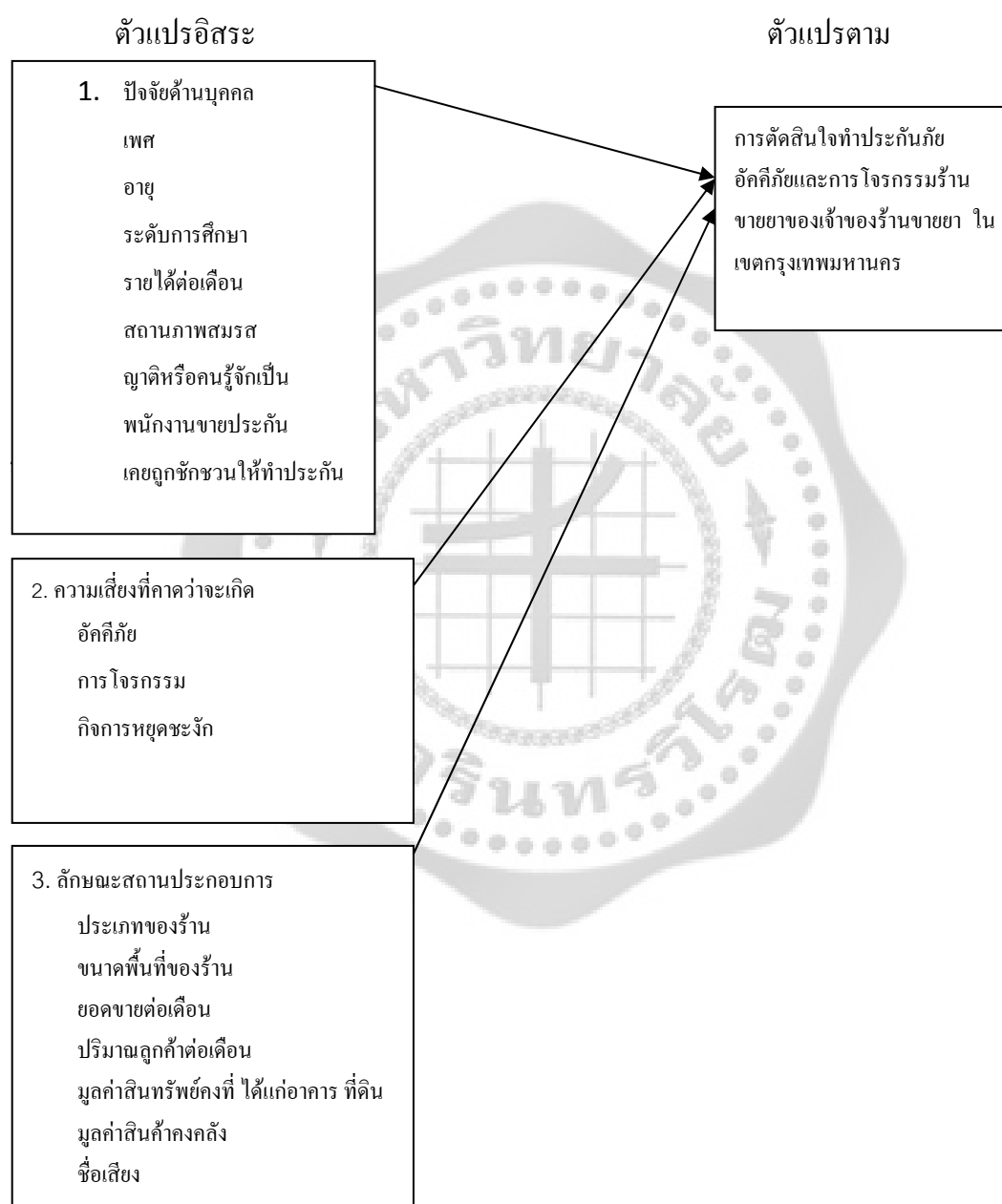
อัคคีภัย หมายถึง ภัยอันตรายอันเกิดจากไฟที่ขาดการควบคุมดูแล ทำให้เกิดการติดต่อดูแลไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง สภาพของไฟจะรุนแรงมากขึ้นถ้าการลุกไหม้ที่มีเชื้อเพลิงหนุนเนื่อง หรือมีไอของเชื้อเพลิงถูกขับออกมาความรุนแรงก็จะมากยิ่งขึ้น สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต

โจรกรรม หมายถึง ถูกขโมย ซึ่งทรัพย์สิน จักแฉะ โดยที่เจ้าของไม่ยินยอมให้ทรัพย์สินนั้น

การตัดสินใจ หมายถึง ตระหนักถึงเหตุผลที่จำเป็นต้องเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อสร้างความชัดเจน โดยผ่านกระบวนการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลรวบรวมและสรุปมาเป็นกรอบแนวคิด โดยการประยุกต์ให้เข้ากับเรื่องที่ทำการศึกษาเรื่องการค้าสินค้าการนำเข้า ประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยา โดยได้กรอบแนวคิดดังนี้



จากแนวคิดการวิจัยที่นำเสนอมานี้ สามารถสรุปได้ว่า ผู้วิจัยจะศึกษาว่าตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเสี่ยงของภัยที่คาดว่าจะเกิดและลักษณะสถานประกอบการ นั้น จะส่งผลอย่างไรต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาซึ่งเป็นตัวแปรตาม

จากคำถามวิจัย

1. เหตุผลในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ร้านขายยาที่มีลักษณะทั้งความเหมือนและแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาหรือไม่

จากคำถามทั้งสองข้อนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการทดสอบดังนี้

สมมติฐาน 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยา ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2

ปัจจัยของลักษณะสถานประกอบการที่แตกต่างกัน ได้แก่ มูลค่าสินทรัพย์ สินค้าคงคลัง ยอดขายต่อเดือน ประเภทของร้านขายยา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3

สถานการณ์ภัยที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมของเจ้าของร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อสำเร็จในส่วนของการวิเคราะห์ผลการวิจัยแล้ว ค่าต่างๆที่ได้ จะถูกวิเคราะห์และสรุปเป็นสาระสำคัญต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจการทำประกันอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจร้านขายยา
2. แนวคิดและการบริหารความเสี่ยงภัย
3. ธุรกิจร้านขายยากับการประกันภัย
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ
5. กรอบแนวคิดทางการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจร้านขายยา

ยารักษาโรคเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิต และเมื่อเวลาเจ็บป่วยคนทั่วไปจะต้องใช้ยาในการรักษา ซึ่งการได้มาซึ่งยาในการรักษานั้นอาจมาจากการเข้ารับการรักษาจากแพทย์และสั่งยาให้มารับประทาน แต่เมื่อเวลาที่เจ็บป่วยเพียงเล็กน้อยหรือการบาดเจ็บเบื้องต้นโดยทั่วไปคนส่วนใหญ่จะหาซื้อยารักษาโรคนั้นมารับประทานเอง ซึ่งการได้มาซึ่งยานั้นมาจากการซื้อยาเมื่อพิจารณาถึงข้อมูลจากกองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุขพบว่าสถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจร้านขายยา (ขย.1) ปี2554 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งหมด 3,923 ร้าน และร้านขายยาทุกร้านจำเป็นต้องจัดแยกผลิตภัณฑ์ที่ร้านจะเตรียมไว้เพื่อจำหน่ายกับลูกค้าแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่

1. ผลิตภัณฑ์ยา สินค้าหลักที่ทุกร้านขายยาต้องพิจารณาอย่างรอบคอบในการนำมาจัดจำหน่าย ในแง่ของกระทรวงสาธารณสุขแล้ว คุณภาพของยาเป็นสิ่งที่สำคัญ
2. ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา อาจเป็นสินค้าในกลุ่มของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เครื่องมือแพทย์ เวชภัณฑ์หรือสินค้าตามกระแสนิยมในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสุขภาพ

โครงสร้างทางธุรกิจของร้านขายยา

การเติบโตของธุรกิจร้านขายยาในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากร้านขายยาในรูปแบบร้านขายยาเดี่ยว ยังมีร้านขายยาแฟรนไชส์และร้านขายยาลูกโซ่อีกด้วย

1. ร้านขายยาเดี่ยว (ขย.1) รูปแบบของร้านขายยาเดี่ยวนั้น กล่าวคือเป็นร้านขายยาทั่วไปที่เจ้าของร้านรับผิดชอบภาระหน้าที่ทุกอย่างในร้าน มีช่วงเวลาในการทำงานยาวนาน ข้อดีคือมีลูกค้าประจำ มีความคล่องตัวสูง ตัดสินใจในการบริหารงานรวดเร็ว แต่ข้อเสียอาจทำให้การบริหารงานไม่มีระบบ การตรวจสอบยาก แต่ในประเทศไทยยังเป็นระบบแบบนี้ (ระบบครอบครัว) อาจเป็นไปได้ทั้งร้านขายยาเล็กๆที่มียอดขายไม่มากไปจนถึงร้านขายยาที่มียอดขายสูงหรือที่เรียกกันว่าผู้ค้าส่ง หรือ ยี่ปั้ว ซึ่งจะมีอำนาจต่อรองสูง มีความได้เปรียบเรื่องของต้นทุน

2. ร้านขายยาแฟรนไชส์ ซึ่งเป็นที่รู้จักในวงการคือ “ฟาสซิโน” โดยมุ่งเน้นความเป็นร้านขายยามาตรฐานยุคใหม่ มีการจัดระบบที่ทันสมัย สิทธิประโยชน์จากการเป็นแฟรนไชส์คือได้รับสิทธิในการใช้ และ ตราสินค้า (Logo) ฟาสซิโน รวมถึงได้รับสิทธิในการให้บริการตามมาตรฐานของฟาสซิโน ตลอดจนอายุสัญญาแฟรนไชส์ ด้านการปฏิบัติการดำเนินงาน นอกจากรูปแบบภาพลักษณ์ที่ได้จากการเป็นแฟรนไชส์ฟาสซิโนแล้ว ยังได้รับความช่วยเหลือด้านการขอใบอนุญาตขายยา การฝึกอบรมการบริการให้แก่พนักงาน การวางแผนด้านการตลาด เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ เป็นต้น (ที่มา: www.fascino.co.th)

3. ร้านขายยาลูกโซ่ หรือที่เรียกกันว่า Chain store มีผู้นำตลาดได้แก่ ร้านวัดสัน ร้านบุญส์ เป็นต้นขณะเดียวกันในประเทศไทย อาทิ พีแอนด์เอฟ สยามดรีก ซึ่งนอกจากจะจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์แล้วยังมีสินค้าเพื่อสุขภาพและความงามจำหน่ายร่วมด้วยภายในร้าน มีการจัดการที่เป็นระบบในรูปแบบของบริษัท จะมีผู้จัดการใหญ่ ฝ่ายจัดซื้อผู้จัดการสาขา จึงทำให้มีการเติบโตของธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคในยุคใหม่เนื่องจากมีความทันสมัยรูปแบบร้านค้า สะดวกสบายจากการให้บริการของพนักงานและความหลากหลายของสินค้า แต่ก็มีค่าใช้จ่ายสูง ต้นทุนสูง และจะเลือกตั้งเฉพาะในทำเลที่ดี เช่น ศูนย์การค้า และย่านธุรกิจ

จากธุรกิจร้านขายยาที่แต่เดิมนั้น เป็นลักษณะเจ้าของคนเดียว ปัจจุบันนี้ได้มีการขยายธุรกิจหลายรูปแบบที่เป็นร้านขายยาเดี่ยวไปจนถึงร้านขายยาลูกโซ่ ซึ่งมีทั้งที่เป็นร้านเจ้าของคนไทยจนถึงร้านจากต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนจึงทำให้เกิดการแข่งขันกันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของร้านขายยาเดี่ยวท้องถิ่นของคนไทยซึ่งเป็นร้านดั้งเดิมอย่างเลื่องไม่ได้ เนื่องด้วยต่างชาติดำเนินการเงินที่แข็งแกร่งกว่า ระบบการจัดการร้านค้าที่มีความทันสมัย เป็นต้น

การแข่งขัน

จากการศึกษาของศูนย์ศึกษาธุรกิจครอบครัวและSME มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า ในปี 2544 ประชากรใช้บริการรักษาสุขภาพผ่านช่องทางร้านขายยาโดยสัดส่วน 30% และลดลงในปี 2549 มีสัดส่วน 23% โดยคาดว่าปีงบประมาณ 2550 จะมีสัดส่วนเหลือเพียง 15% เท่านั้น ทั้งนี้การใช้บริการรักษาสุขภาพส่วนใหญ่ของประชาชนนั้นผ่านช่องทางโรงพยาบาลของรัฐบาล จะเห็นได้ว่า ในขณะที่

สัดส่วนของการครองตลาดขายของร้านขายยาที่มีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ แต่ปริมาณร้านขายยากลับมีทิศทางสวนกัน จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สะท้อนภาพได้ว่า ธุรกิจร้านขายยาที่มีแนวโน้ม Supply (ผู้ขาย) มากกว่า Demand (ผู้ซื้อ) เป็นเหตุให้การแข่งขันในธุรกิจร้านขายยามีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ด้วยจำนวนร้านขายยาที่การได้รับอนุญาตเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่องทั้งร้านขายยาเดี่ยวและร้านขายยาลูกโซ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหลายด้านต่อธุรกิจร้านขายยาเดี่ยว เช่น

1. ความได้เปรียบในการแข่งขันด้านราคาของผู้ประกอบการร้านขายยารายใหญ่หรือร้านขายส่ง ร้านขายยาลูกโซ่ ทำให้ผู้ประกอบการร้านขายยาเดี่ยวไม่สามารถแข่งขันได้ในระยะยาว
2. ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้บริโภคมีความใส่ใจในสุขภาพและความงามมากขึ้น ชอบความทันสมัย ปรึกษาเรื่องการใช้อยาที่ถูกต้อง เป็นต้น จึงทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการร้านขายยาที่มีเภสัชกรอยู่ประจำตลอดเวลาแบบร้านขายยาลูกโซ่ เช่น ร้านบูทส์ เป็นต้น
3. ความได้เปรียบในเรื่องการบริหารจัดการระบบของร้านขายยา ซึ่งร้านขายยาลูกโซ่นั้นได้มีระบบรองรับเป็นอย่างดี เช่น ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหารสินค้าคงคลัง บริหารการขาย ใช้ระบบโลจิสติกส์ในการจัดการกระจายสินค้าไปสู่ร้านขายยาแต่ละสาขา มีการบริหารงานบุคคลได้อย่างดีด้วยการจัดอบรมพนักงาน คัดสรรบุคคลากรได้เหมาะสมกับงานจึงส่งผลให้ร้านขายยาลูกโซ่นั้นสามารถเติบโตได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานกว่าร้านขายยาเดี่ยว
4. รูปแบบการตกแต่งร้านขายยา ซึ่งร้านขายยาลูกโซ่นั้นจะมีความทันสมัย สินค้ามีความหลากหลาย การจัดเรียงสินค้าที่เป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดึงดูดว่าร้านขายยาเดี่ยว

ดังนั้น หากเจ้าของร้านขายยาเดี่ยวต้องการรักษาหรือสืบทอดกิจการต่อไป จำเป็นต้องแสวงหากลยุทธ์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าว่าได้รับการบริการและคุณภาพยาที่ดีที่สุด พร้อมทั้งความเอาใจใส่ในการให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องเปรียบเสมือนลูกค้าคือญาติมิตร เพื่อเป็นการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ เพื่อความอยู่รอดของร้านขายยาเดี่ยวนั้นๆ

การดำเนินธุรกิจร้านขายยา

ร้านขายยาที่บริหารจัดการโดยเจ้าของ มีข้อควรพิจารณาดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำเลที่ตั้ง แบ่งเป็น
 - 1.1 ทำเลหมู่บ้านเป็นทำเลที่ทำให้ยาหมุนเวียนได้ทุกประเภท ยอดขายอาจไม่สูงมากนัก แต่อาศัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเป็นหลัก กลุ่มลูกค้าจะเป็นลักษณะลูกค้าประจำ ดังนั้นไม่จำเป็นต้องสต็อกสินค้ามากนัก

1.2 ทำเลข้างมหาวิทยาลัย บริเวณหอพักนักศึกษาจะเป็นทำเลที่ดีอีกทำเลหนึ่ง นักศึกษาจะเลือกซื้ออาหารจากร้านขายยาที่ใกล้หอพักนักศึกษามากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นทำเลที่สามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

1.3 ทำเลตลาดหรือชุมชน ยาที่จำหน่ายในร้านขายยาจะเป็นยาเกือบทุกประเภท สิ่งที่ต้องคำนึงมากๆ เกี่ยวกับทำเลตลาดคือมีคู่แข่งร้านขายยาหลายร้าน จุดที่น่าสนใจของทำเลนี้คือความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องใช้กลยุทธ์เรื่องของการแข่งขันด้านราคาเป็นหลัก

2. เงินลงทุน ขึ้นอยู่กับแต่ละทำเล ทำเลที่มีการซื้อขายหลากหลายชนิด จำเป็นต้องการสต็อกสินค้าสินค้าหลายๆประเภท แต่ละประเภทจะต้องมีหลายชิ้นจึงทำให้ต้องใช้งบประมาณในการเก็บสูง อีกทั้งถ้าร้านที่เปิดเป็นอาคารพาณิชย์ 1 คูหา 2 คูหา หรือ 3 คูหา ก็จะมีรายการยาและค่าตกแต่งที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจำเป็นต้องมีการประมาณการเงินลงทุนก่อนแล้วจึงตรวจสอบว่า ร้านขายยานั้นจะดำเนินรูปแบบสินค้าเป็นเช่นไร เช่น ร้านขายยาและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์ ร้านขายยาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ร้านขายยาทั่วไป ร้านขายยาถูก ร้านขายยาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เป็นต้น

ร้านขายยาที่บริหารจัดการแบบลูกโซ่

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำเลที่ตั้ง แบ่งเป็น

1.1 ทำเลห้างสรรพสินค้าหรือSuperstore เป็นทำเลที่มีแนวโน้มที่ดีในอนาคต เพราะพฤติกรรมการซื้อสินค้าตามห้างสรรพสินค้าหรือSuperstore นั้นมากขึ้น รายรับที่ได้ค่อนข้างดี การตั้งราคาสินค้าไม่จำเป็นต้องต่ำมากนักเนื่องจากไม่ได้รับผลกระทบจากต่อรองราคาสินค้าจากลูกค้า

1.2 ลูกค้ามีความหลากหลายในด้านของ วัย อาชีพ ระดับรายได้ ดังนั้น สินค้าที่จัดจำหน่ายนั้นจะมีความหลากหลายรูปแบบ มีการจัดเรียงที่สวยงาม เป็นระเบียบน่าดึงดูดให้เข้าไปใช้บริการ

1.3 ด้วยเงินลงทุนที่แข็งแกร่งกว่าร้านขายยาเดี่ยวจึงมีความสามารถในการดึงดูดลูกค้าได้มากกว่าด้วยกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น จัดรายการสินค้า ลดแลกแจกแถมสินค้าในกลุ่มผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จัดบริการตรวจสุขภาพผิวหนัง เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียงของร้านให้เป็นที่นิยมได้ในเวลาอันสั้น

2. เงินลงทุนจะต้องมีการประมาณการตั้งแต่ ค่าเช่าทำสัญญาล่วงหน้า ค่าตกแต่งที่ต้องเป็นไปตามแบบของห้างสรรพสินค้าอื่นๆ ค่าพนักงานที่ต้องมีบุคลากรที่ดูดีเพื่อดึงดูดลูกค้า ค่าจ้างเภสัชกรให้บริการตลอดเวลา ตลอดจน สต็อกสินค้าที่จำเป็นต้องมีให้ครบครัน หลากหลาย รองรับกับกลุ่มลูกค้าได้ทุกประเภท เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ปัจจุบัน ทั้งร้านขายยาเดี่ยวและร้านขายยาลูกโซ่ นั้นได้มีการเปิดให้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทำให้เกิดการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น ซึ่งความเสี่ยงจากการแข่งขัน ร้านขายยาลูกโซ่อาจแทบไม่ได้รับผลกระทบเท่ากับร้านขายยาเดี่ยวเนื่องจากเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการบริหารงานและสามารถควบคุม ดูแลให้กิจการสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี แต่มีความเสี่ยงบางประเภทที่ทั้งร้านขายยาเดี่ยวและร้านขายยาลูกโซ่ต่างไม่สามารถกำหนดได้ว่าภัยจะมาจากเมื่อไหร่ เช่น อคติภัย อุทกภัย และการโจรกรรม ภัยแฉะ ซึ่งภัยทั้งหลายเหล่านั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และเมื่อไหร่ที่ภัยนั้นเกิดขึ้นทั้งร้านขายยาเดี่ยวและร้านขายยาลูกโซ่ต่างก็ต้องรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นๆอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านขายยา

ณัฐชัย ศรีพันธุ์ (2542) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคสินค้าที่มีต่อร้านขายยารูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่างๆ นั้น ร้านขายยาแบบใหม่มีข้อดีกว่าร้านขายยาแบบเดิม ซึ่งจุดเด่นคือ ความสวยงามของร้าน สินค้าที่ทันสมัยและใหม่ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ชัยสิทธิ์ ใหม่รุ่งโรจน์ (2546) ศึกษาความคิดเห็นของร้านขายยาคู่ค้าที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่ายอมรับการนำอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในกิจการร้านขายยาทำให้เกิดประโยชน์ด้านการบริหารงาน เช่นระบบการจัดส่งสินค้าที่แน่นอนของกลุ่มค้า ทำให้ทราบราคาสินค้าและสินค้าที่ออกสู่ตลาดใหม่ๆเป็นประโยชน์ด้านการตัดสินใจในการสั่งซื้อสินค้าก่อนเข้ามา จำหน่ายในร้าน เป็นการสร้างความได้เปรียบให้แก่ธุรกิจร้านขายยาของตน

ภก.สมบัติ แก้วจินดา เกษตรกรเต็มเวลาร้านขายยาชุมชนเกษตรกรรมปราจีนบุรี กรรมการสมาคมเกษตรกรรมชุมชนประเทศไทยและอนุกรรมการจัดทำคู่มือ GPP ในส่วนของเกษตรกรชุมชน (ร้านขายยา) ได้เปิดเผยรายละเอียดว่า” การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจร้านขายยาเดี่ยวในประเทศไทย กำลังถูกคุกคามอย่างหนักจากบริษัทที่มีเงินและความสามารถในการบริหารระดับโลกทุนนิยม ผู้บริโภคไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนในโลกต้องการความสะดวกสบายในการจับจ่าย รวมถึงด้านความสะดวก ความสวยงามกระแสนิยมในการบริโภคในปัจจุบันสามารถถูกปลุกปั่นโดยอาศัยการโฆษณาอยู่บนสื่อทุกๆ ชนิด เราอาศัยอยู่ในกระแสธารของปลาใหญ่กินปลาเล็ก ต้องยอมรับว่าร้านขายยาเดี่ยวเกษตรกรไทยเป็นเจ้าของเหมือนปลาน้ำตื้นที่มีกำลังน้อย เรากำลังถูกแย่งอาหาร ปลาใหญ่ที่มีความชำนาญและพลังที่ยากจะต้านทานได้ เรายังคงต้องสู้แบบไร้ทิศทางมองเห็นได้ว่าอนาคตของร้านขายยาโดยเกษตรกรจะคงมีที่ยืนน้อยลง” จากบทความดังกล่าวทำให้ร้านขายยาอีกหลายๆร้านที่ดำเนินธุรกิจมาช้านานนั้น จำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์และมีการสร้างกลยุทธ์ให้ร้านขายยาของตนเองนั้นสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง (ที่มา: www.medicthai.com)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษานี้เกิดความสนใจที่จะศึกษาถึง “การตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัย และการโจรกรรม ของเจ้าของร้านขายยา” ขึ้น โดยผู้ศึกษานี้ได้นำทฤษฎีการบริหารความเสี่ยงมาเป็นตัวเชื่อมโยงเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจทำประกันภัย เพื่อลดมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นกับร้านขายยาและเกิดความมั่นคงทางธุรกิจยิ่งขึ้นให้แก่เจ้าของร้านขายยานั้นๆ ให้ร้านขายยาได้อยู่รอดดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องยาวนาน

2. แนวคิดและการบริหารความเสี่ยงภัย

ความหมายของความเสี่ยงภัย มีหลายคำนิยามด้วย อาทิเช่น

1. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ระบุว่าความเสี่ยงภัยหมายถึง

1.1 อันตรายหรือความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น

1.2 ปัจจัย ส่วนประกอบหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดอันตรายจากความไม่แน่นอน

2. พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2549 ได้ระบุว่า ความเสี่ยงภัยในการประกันภัย หมายถึง

2.1 ความไม่แน่นอนของผลลัพธ์ของเหตุการณ์

2.2 ความเป็นไปได้ของความสูญเสีย

2.3 เหตุการณ์ซึ่งอาจเกิดความเสียหายที่การประกันภัยให้ความคุ้มครอง เช่น ไฟไหม้ น้ำ

ท่วม

2.4 ภัยอันตราย

3. วิทยากร เชียงกูล พ.ศ.2541 ได้ระบุว่าความเสี่ยงภัย หมายถึง

3.1 การเสี่ยงหรือความน่าจะเป็นไปได้ทางสถิติที่ธุรกิจจะขาดทุน

3.2 การเสี่ยงต่อความสูญเสียหรือเสียหายของชีวิตและทรัพย์สินซึ่งเป็นพื้นฐานของการประกันชีวิตและประกันภัย

4. สรุป คือ ไม่มีคำจำกัดความหนึ่งเดียวสำหรับคำว่าเสี่ยงภัยแต่อย่างไรก็ตามเราสามารถจะให้ความหมายของคำว่าเสี่ยงภัย คือ ความไม่แน่นอนของผลลัพธ์หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ โดยผลลัพธ์เหล่านั้นเป็นผลลัพธ์ของการกระทำทั้งที่โดยตั้งใจ คือ มีความเป็นไปได้ที่ผลลัพธ์จริงที่เกิดขึ้นอาจแตกต่างไปจากสิ่งที่ผู้เผชิญเหตุการณ์ได้คาดหวังไว้ ไม่ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตนั้นจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้หรือก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แย่กว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ เราเรียก สถานะการณ์ของความไม่แน่นอนเหล่านั้นว่า “ความเสี่ยง” ทั้งสิ้น

ดังที่กล่าวมาข้างต้นว่า ความเสี่ยงภัย คือ ความไม่แน่นอนของโอกาสและผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหายของเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นถ้าเราสามารถบอกได้อย่างแน่ชัดว่า

ผลกระทบหรือความเสียหายจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ และมีผลกระทบมูลค่าความเสียหายเท่าใดแล้ว ความเสี่ยงก็หมดไปเพราะความไม่แน่นอนได้ถูกกำจัดไปหมดแล้ว

ความเสียหาย (Loss)

เมื่อมีความเสี่ยงเกิดขึ้น ก็มีความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงนั้นอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายตามมา เช่น การเสียเวลา การเสียโอกาส การสูญเสียความทรงจำ เป็นต้น ซึ่งความเสียหายเหล่านี้แน่นอนว่าย่อมส่งผลกระทบในทางลบกับผู้ประสบความเสียหายบางอย่างที่สามารถทำประกันภัยได้ (Insurable Loss) เช่นความเสียหายอันเนื่องมาจากการเสียชีวิต ความเสียหายอันเนื่องมาจากการบาดเจ็บ ความเสียหายจากน้ำท่วม ความเสียหายจากการโจรกรรม เป็นต้น

นอกจากนั้นในการประเมินมูลค่าความเสียหาย เราต้องพิจารณาถึงความเสียหายทั้งสองรูปแบบ คือความเสียหายทางตรง(Direct Loss) และความเสียหายทางอ้อม (Indirect Loss) มูลค่าความเสียหายทางตรง คือ ปริมาณความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายโดยตรง ตัวอย่างเช่น ไฟไหม้อาคาร ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายจำนวนหนึ่ง แต่นอกจากอาคารที่ถูกไฟไหม้ซึ่งนับเป็นความเสียหายทางตรงแล้ว ยังมีความเสียหายอื่นๆตามมา (Consequential Loss) อีกด้วย อาทิเช่น พนักงานได้รับบาดเจ็บต้องเข้ารักษาตัวที่โรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บนั้นเป็นมูลค่าความเสียหายทางอ้อม(Indirect Loss) และมูลค่าความเสียหายทางอ้อมที่เกิดขึ้นนี้จะต้องนำมาคำนวณรวมกับมูลค่าความเสียหายทางตรงด้วยจึงเป็นมูลค่าความเสียหายที่แท้จริงทั้งหมด การประเมินระดับความเสี่ยงภัย (Degree of Risk Evaluation) การประเมินว่าเหตุการณ์ใดมีความเสี่ยงภัยมากหรือน้อยนั้นจะจำแนกโดยดูจากระดับของความเสียหาย (Degree of Risk) ซึ่งตัวแปรที่มีผลต่อการกำหนดระดับความเสี่ยงภัยมากหรือน้อยนั้นแยกได้ดังนี้

1. ความถี่หรือความน่าจะเป็น (Frequency or Probability) ของเหตุการณ์หรือความเสียหายหรือผลตอบแทนที่อาจเกิดขึ้น
2. มูลค่าผลกระทบหรือความรุนแรง (Impact or Severity) ของเหตุการณ์หรือความเสียหายหรือผลตอบแทน

การประเมินระดับความเสี่ยงภัยนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาปัจจัยทั้งสองข้างต้นไปพร้อมๆกัน ตัวอย่างเช่น เหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงภัยมาก คือ เหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงมากหรือความน่าจะเป็นสูงที่จะมีความเสียหายเกิดขึ้นหรือความเสียหายนั้นเกิดขึ้นบ่อยครั้งนั่นเอง และเมื่อเกิดขึ้นแล้วคาดว่าจะมีความรุนแรงมากหรือมีจำนวน หรือมูลค่าความเสียหายหรือผลกระทบมาก ส่วนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วก่อให้เกิดความเสียหายน้อย และแทบจะไม่มีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นเลยนั้นส่งผลให้เหตุการณ์นั้นๆ มีระดับความเสี่ยงภัยน้อย

1. ความน่าจะเป็นของความเสียหาย (Probability of Loss)

ความเสียหายมีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยขึ้นอยู่กับความน่าจะเป็นของการเกิดของเหตุการณ์ ซึ่งความน่าจะเป็นของเหตุการณ์มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่าความน่าจะเป็นของเหตุการณ์มีค่าเป็น 0 หรือ 1 จะไม่พิจารณาว่าเหตุการณ์เหล่านั้นมีความเสี่ยง เพราะถ้าค่าความน่าจะเป็นของเหตุการณ์มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึงเหตุการณ์เหล่านั้นไม่มีโอกาสจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ไม่มีทางหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นความเสี่ยงภัย หรือความไม่แน่นอนก็ไม่ปรากฏขึ้น

2. ผลกระทบหรือมูลค่าของความเสียหาย (Impact or Severity of Loss)

มูลค่าหรือผลกระทบของความเสียหาย หมายถึง จำนวนความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งมีค่า ตั้งแต่ 0 บาท ไปจนถึงจำนวนความเสียหายที่ไม่สามารถคำนวณได้

3. ระดับของความเสี่ยงภัย (Degree of Risk)

ในการวัดระดับของความเสี่ยงภัยจะต้องพิจารณาทั้งสองปัจจัยร่วมกัน คือ

3.1 โอกาสหรือความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์หรือความเสียหาย

3.2 มูลค่าหรือผลกระทบของเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของภัยที่เกิดขึ้น นั่นคือ จะต้องใช้ค่าคาดหวังของความเสียหายหรือผลกระทบ (Expected Value of Loss or Impact) พิจารณาร่วมกับความผันแปร (Variance) หรือความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเสียหายหรือผลกระทบ (Standard Deviation of Loss or Impact) เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ว่าเหตุการณ์ใดมีระดับของความเสี่ยงภัยสูง หรือระดับของความเสี่ยงภัยต่ำ

ภัย (Peril) และสถานะส่งเสริมภัย (Hazard)

การบริหารความเสี่ยงภัยนั้นมีความจำเป็นที่ผู้บริหารความเสี่ยงภัยจะต้องทราบสาเหตุของความเสียหายและนอกจากนั้นก็มีความจำเป็นที่จะต้องทราบถึงที่มาของผลกระทบหรือความเสียหาย ซึ่งนั่นคือภัยนั่นเอง นอกจากนั้นความเสี่ยงภัยที่ผู้ประสมภัยจะต้องเผชิญอยู่ ณ ปัจจุบันอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบและก่อให้เกิดความเสี่ยงภัยมากขึ้น นั่นคือในการบริหารความเสี่ยงภัยที่ดีและให้ผลลัพธ์ของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารความเสี่ยงควรจะต้องทราบถึงสถานะส่งเสริมภัยอีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องรู้จักถึงความหมายและรายละเอียดของภัยและสถานะส่งเสริมภัย ดังนี้

ภัย (Peril)

ภัย หมายถึง สาเหตุของการเกิดความเสียหายซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงภัย ตัวอย่างเช่น บ้านของนางสมศรีมีความเสี่ยงภัยอันอาจเกิดมาจากไฟไหม้และถ้าบ้านของนางสมศรีเกิดไฟไหม้

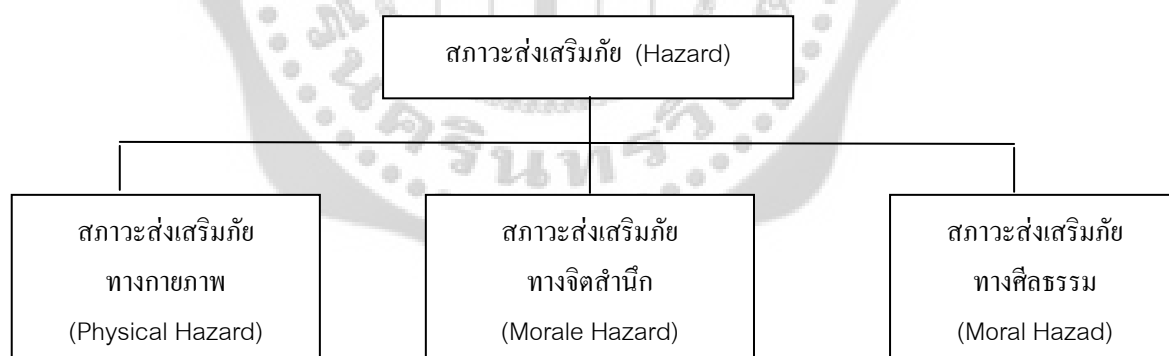
หมายความว่า สาเหตุของความเสียหายต่อบ้านเรือนของนางสมศรีที่เกิดเหตุไฟไหม้ มีภัย คือ ไฟ นั้นเอง ทั้งนี้เนื่องมาจากไฟเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดไฟไหม้

เราสามารถจำแนกภัยตามสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายได้ 3 ประเภท

1. **ภัยที่มีสาเหตุมาจากธรรมชาติ** หมายถึง ภัยที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ซึ่งภัยเหล่านี้อยู่นอกเหนือความสามารถจากการควบคุมของมนุษย์ ตัวอย่างของภัยนี้ ได้แก่ ไฟป่า ลมพายุ น้ำท่วม แผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด สึนามิ เป็นต้น
2. **ภัยที่มีสาเหตุจากมนุษย์** หมายถึง ภัยที่เกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ ตัวอย่างของภัยประเภทนี้ ได้แก่ การโจรกรรม การนัดหยุดงาน การถือโกง ทูจริต การฆาตกรรม ปล้นจี้ ก่อการร้าย เป็นต้น
3. **ภัยที่มีสาเหตุจากเศรษฐกิจ** หมายถึง ภัยที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ ตัวอย่างของภัยประเภทนี้ ได้แก่ ภาวะเงินเฟ้อ ภาวะเงินฝืด ค่าเงินบาทอ่อนตัว เป็นต้น

สถานะส่งเสริมภัย (Hazard)

สถานการณ์หรือสภาวะที่กระตุ้นหรือส่งเสริม หรือเพิ่มโอกาส/ความน่าจะเป็นให้ความเสียหายนั้นเกิดบ่อยครั้งยิ่งขึ้น หรือทำให้มูลค่าหรือผลกระทบของความเสียหายเพิ่มขึ้น เรียกว่า สถานะส่งเสริมภัย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท



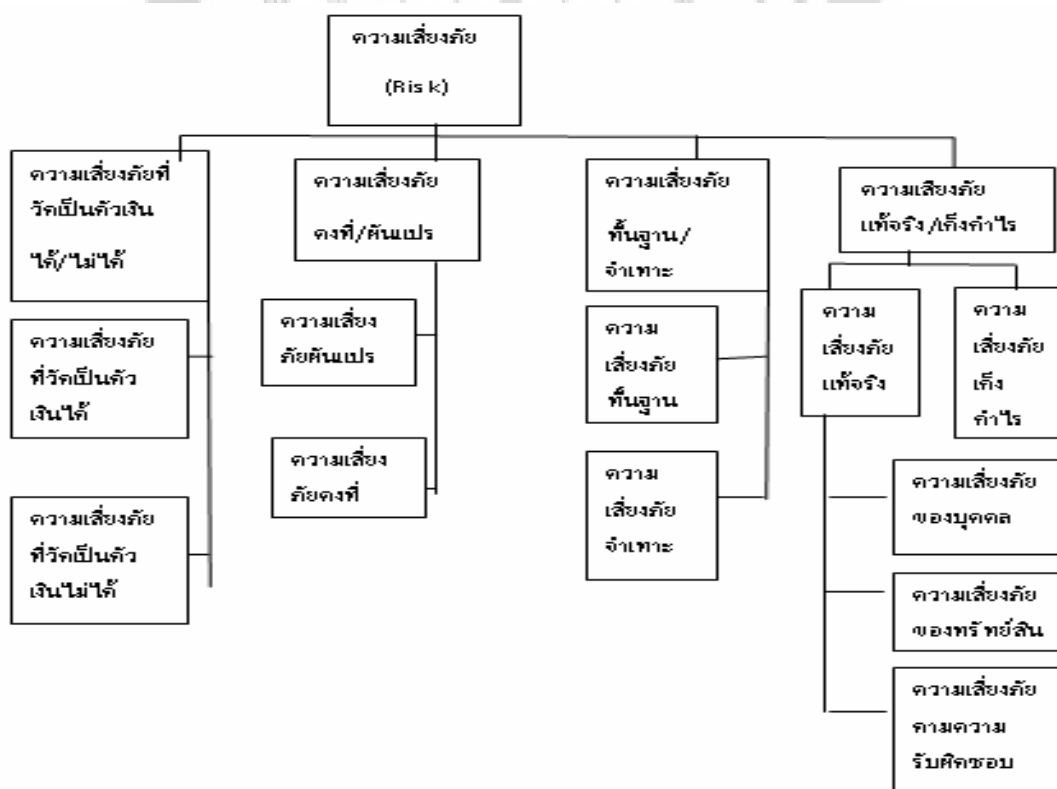
ภาพประกอบ 1 ประเภทสถานะส่งเสริมภัย

1. **สถานะส่งเสริมภัยทางกายภาพ (Physical Hazard)** สถานะส่งเสริมภัยทางกายภาพ คือ สถานการณ์หรือลักษณะทางกายภาพที่เอื้ออำนวยหรือส่งเสริมให้โอกาส หรือความน่าจะเป็นของการเกิดความเสียหายจากภัยต่างๆเพิ่มมากขึ้น หรือทำให้ทรัพย์สินเสียหายมากขึ้น เช่น สายไฟที่ชำรุด หรือ ลักษณะของสิ่งปลูกสร้างที่ประกอบขึ้นจากไม้ หรือสถานที่ตั้งของอาคารอยู่ในสถานที่ชุมชนแออัดหรืออยู่ในพื้นที่ที่ล้อมรอบด้วยวัตถุไวไฟ สถานะเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสถานะที่ส่งเสริมภัยทางกายภาพ เนื่องจากทำให้มีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดไฟไหม้อาคารได้มากกว่าสถานะปกติ

2. **สภาวะส่งเสริมภัยทางจิตสำนึก (Morale Hazard)** สภาวะที่ส่งเสริมภัยทางจิตสำนึก คือการกระทำที่มีผลกระทบและส่งผลให้ความเสียหายนั้นมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นเพิ่มมากขึ้นหรือเมื่อมีภัยและมีความเสียหายเกิดขึ้นมูลค่าความเสียหายหรือผลกระทบจะมีความรุนแรงมากขึ้น เช่น เมื่อผู้เอาประกันภัยได้ทำประกันภัยแล้วผู้เอาประกันภัยอาจเกิดความประมาทเลินเล่อ เกิดความคึกคะนองหรือไม่เอาใจใส่ในการที่จะป้องกันภัย หรือลดความเสียหาย ทำให้มีโอกาสดเกิดความเสียหายมากกว่าที่ควรจะเป็น อีกทั้ง สภาวะส่งเสริมภัยทางจิตสำนึกอาจเกิดขึ้นได้ แม้กระทั่งกับผู้ประสบความเสี่ยงภัยที่ไม่ได้ทำประกันภัย เช่น แพทย์ที่ให้การรักษาผู้ป่วยให้การรักษามากเกินกว่าความจำเป็น เนื่องจากแพทย์ทราบว่าผู้ป่วยนั้นสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากบริษัทประกันสุขภาพ ตัวอย่างดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นสภาวะส่งเสริมภัยทางจิตสำนึกเช่นกัน

3. สภาวะส่งเสริมภัยทางศีลธรรม (Moral Hazard) สภาวะส่งเสริมภัยทางศีลธรรมเป็นสภาวะที่เอื้อต่อการเกิดภัยเนื่องจากผู้ประสบความเสี่ยงภัย เกิดความไม่ซื่อสัตย์ ไม่สุจริต มีความบกพร่องทางศีลธรรม มีความจงใจหรือตั้งใจให้เกิดภัยขึ้น เช่น ผู้เอาประกันภัยที่ไม่ซื่อสัตย์มีเจตนาเผาบ้าน เราต้องการได้รับค่าสินไหมทดแทนจากการที่ได้ทำประกันภัยไว้

การจำแนกประเภทของความเสียหาย (Classification of Risk)



ภาพประกอบ 2 จำแนกประเภทของความเสียหาย

ความเสี่ยงภัยที่วัดเป็นตัวเงินได้และที่วัดเป็นตัวเงินไม่ได้

(Financial and Non-Financial Risk)

ความเสี่ยงที่วัดเป็นตัวเงินได้ (Financial Risk) หมายถึง สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนเกิดขึ้นและก่อให้เกิดความเสียหาย และความเสียหายเหล่านั้นสามารถคิดเป็นมูลค่าเงินได้ เช่น อาคารถูกน้ำท่วมทำให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหายซึ่งความเสียหายของทรัพย์สินนั้นๆ สามารถคิดเป็นมูลค่าออกมาได้ เท่ากับ 2,000 บาท เป็นต้น

ความเสี่ยงที่วัดเป็นตัวเงินไม่ได้ (Non-Financial Risk) หมายถึงสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนและอาจเกิดความเสียหาย โดยที่ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นไม่สามารถคิดมูลค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ธรณีภัยพิบัติขึ้น เราไม่สามารถคิดเป็นมูลค่าความเสียหายของทรัพย์สิน หรือผู้ที่สูญเสียชีวิตอันเป็นที่รักออกมาเป็นมูลค่าหรือเป็นจำนวนเงินได้ เนื่องจากเป็นความเสียหายทางด้านจิตใจ เป็นต้น

ความเสี่ยงภัยผันแปรและความเสี่ยงภัยคงที่ (Dynamic and Static Risk)

ความเสี่ยงภัยผันแปร (Dynamic Risk) ความเสี่ยงภัยผันแปร หมายถึง ความเสี่ยงภัยเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของผู้ประสบความเสี่ยงภัย เช่น การเปลี่ยนแปลงของราคาสินค้าทำให้สินค้ามีราคาแพงขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงรสนิยมของผู้บริโภคทำให้มีผลกระทบต่อผู้ประสบความเสี่ยงภัย เช่น ในปัจจุบันผู้บริโภคจำนวนมากหันไปนิยมบริโภคสินค้าเพื่อสุขภาพขึ้น ทำให้ผู้ขายหรือผู้ผลิตอาหารที่มีไขมันสูงขายสินค้าของตนได้น้อยลง เป็นต้น

ความเสี่ยงภัยคงที่ (Static Risk) ความเสี่ยงภัยคงที่ หมายถึง ความเสี่ยงภัยอันเนื่องมาจากสาเหตุอื่นๆ ที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ นั่นคือ แม้ว่าเราจะสามารถรักษาภาวะเศรษฐกิจไม่ให้ผันผวนและอยู่ในจุดสมดุล รสนิยมของผู้บริโภคไม่เปลี่ยนแปลงบางครั้งเราก็ยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงภัยอื่นๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงภัยของการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น การเกิดน้ำท่วม หรือความเสี่ยงภัยของเรือขนส่งสินค้าล่มที่อาจเกิดขึ้นได้ ไม่ว่า ภาวะเศรษฐกิจจะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ก็ตาม เป็นต้น

ความเสี่ยงพื้นฐานและความเสี่ยงจำเพาะ (Fundamental Risk and Particular Risk)

ความเสี่ยงภัยพื้นฐาน (Fundamental Risk) หมายถึง ความเสี่ยงภัยที่มีผลกระทบระบบเศรษฐกิจพื้นฐานโดยรวม และก่อให้เกิดความเสียหายต่อกลุ่มคนจำนวนมาก เช่น ความเสี่ยงภัยที่จะว่างงาน ความเสี่ยงภัยจากภาวะสงคราม ความเสี่ยงภัยที่เกิดจากอุทกภัย เป็นต้น นั่นคือ เมื่อภัยหรือ

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงภัยดังกล่าวเกิดขึ้นจะทำให้ประชาชนทั้งประเทศหรือจำนวนมากได้รับความเดือดร้อน

ความเสี่ยงภัยจำเพาะ (Particular Risk) หมายถึง ความเสี่ยงภัยที่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ เช่น นายถนัดชัยรถยนต์ มีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์ ดังนั้นความเสี่ยงภัยที่นายถนัดชัยเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์จึงเป็นความเสี่ยงภัยเฉพาะที่เกิดขึ้นกับนายถนัด แต่ไม่ได้เกิดกับบุคคลอื่นทั่วไป

ความเสี่ยงภัยแท้จริงและความเสี่ยงภัยเก็งกำไร (Pure Risk and Speculative Risk)

ความเสี่ยงภัยแท้จริง (Pure Risk) หมายถึง ความเสี่ยงภัยที่ผู้ประสบความเสี่ยงภัยได้รับความเสียหาย (Loss) หรืออาจไม่ได้รับความเสียหายใดๆเลย (No Loss) และผู้ประสบความเสี่ยงภัยแท้จริงนั้นไม่มีโอกาสหรือไม่มีทางที่จะได้กำไรจากการประสบความเสี่ยงภัยแท้จริง กล่าวคือ ผลลัพธ์ของผู้ประสบความเสี่ยงภัยแท้จริงที่อาจได้รับ คือ 1) มีความเสียหายเกิดขึ้น (ผลลัพธ์เป็นลบ คือ มีสถานะทางการเงินที่ด้อยกว่าเดิม หรือ 2) ไม่มีความเสียหายเกิดขึ้น (ผลลัพธ์เป็นศูนย์ คือ มีสถานะทางการเงินเหมือนเดิม) ดังนั้นความเสี่ยงภัยที่แท้จริงนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงิน อารมณ์ และจิตใจแก่ผู้ประสบภัยได้ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้ คือ 1) ความเสี่ยงภัยของบุคคล ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคคลที่ได้รับความเสี่ยงภัย เช่น ตายก่อนวัยอันควร อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของครอบครัว หรือการว่างงานอาจเกิดจากความผันผวนของสถานะเศรษฐกิจที่มีผลต่อการจ้างงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้อีก บุคคลเป็นต้น 2) ความเสี่ยงภัยของทรัพย์สิน เช่น ภัยพิบัติจากไฟไหม้ หรือทรัพย์สินถูกโจรกรรม อีกทั้งเงินเดือนพนักงานที่อยู่ระหว่างซ่อมแซมอีก 3) ความเสี่ยงภัยตามความรับผิดชอบ เป็นอีกความเสี่ยงภัยหนึ่งที่บุคคลประสบอยู่ในชีวิตประจำวันโดยมิได้นึกถึง ภายใต้ระบอบกฎหมาย บุคคลใดๆจะต้องรับผิดชอบในการกระทำที่ทำให้ร่างกายของผู้อื่นบาดเจ็บรวมทั้งทำให้ทรัพย์สินของผู้อื่นได้รับความเสียหาย ความเสี่ยงภัยตามความรับผิดชอบนี้มีความสำคัญเนื่องจากการรับผิดชอบใดๆ อาจไม่มีวงเงินสูงสุดของความรับผิดชอบ นอกจากนั้นถ้ามีการฟ้องร้องค่าเสียหายในการฟ้องร้องอาจจะมีจำนวนมากก็เป็นไปได้

ความเสี่ยงภัยเก็งกำไร (Speculative Risk) หมายถึง ความเสี่ยงภัยที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรืออาจไม่มีความเสียหายใดๆเกิดขึ้นเลยต่อผู้ประสบความเสี่ยงภัย และรวมถึงผู้ประสบความเสี่ยงภัยเก็งกำไรนั้นมีโอกาสหรือหนทางที่จะได้กำไรจากการประสบความเสี่ยงภัยเก็งกำไรอาจได้รับ เช่น นายสมพงษ์ซื้อหุ้นธนาคารกรุงเทพ 100 หุ้น ราคาหุ้นละ 100 บาท ดังนั้นนายสมพงษ์มีความเสี่ยงภัยเก็งกำไรเนื่องจากราคาหุ้นธนาคารกรุงเทพ ซึ่งอาจจะได้กำไร หรือขาดทุนก็เป็นได้ เป็นต้น

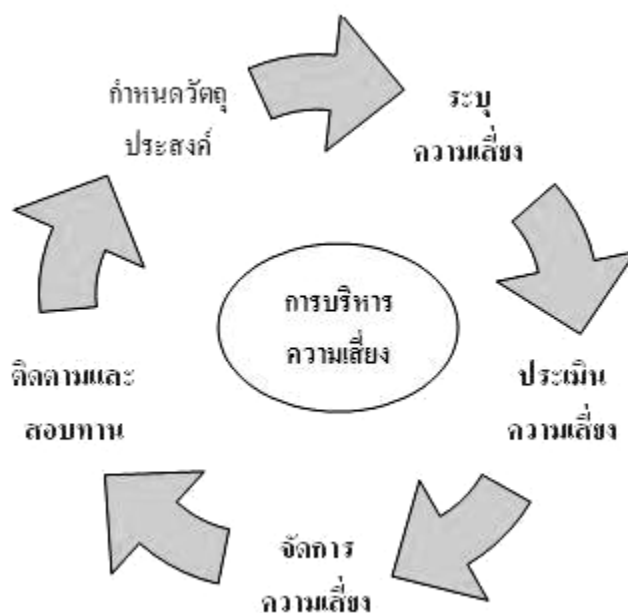
การบริหารความเสี่ยงภัย (Risk Management)

เหตุผลในการบริหารความเสี่ยงภัย (Reasons for Risk Management)

ดังที่ได้กล่าวมาจากข้อมูลข้างต้นแล้วว่าบุคคลใดๆหรือองค์กรใดๆ ก็อาจจะประสบกับความเสี่ยงภัยได้ตลอดเวลา ทั้งจากสภาวะความไม่แน่นอนของปัจจัยภายนอก เช่น สภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือภัยสงคราม และปัจจัยภายในบุคคลนั้น หรือองค์กรนั้นเอง เช่น สุขภาพของผู้บริหาร องค์กร ซึ่งความเสี่ยงเหล่านั้นก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือองค์กรรวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) อื่นๆอีกด้วย และแน่นอนว่า ความเสียหายเหล่านั้นย่อมมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลใดๆ และต่อการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ ดังนั้น บุคคลและองค์กรต่างๆย่อมไม่สามารถที่จะละเลยและปล่อยให้ความเสี่ยงภัยนั้นยังคงมีอยู่ได้ จึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลเพื่อจัดการบริหารความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนี้ ยุคโลกาภิวัตน์ มีธุรกรรมการค้าขายตัวอย่างกว้าง ทำให้มีความเสี่ยงภัยเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบหลายทิศทาง จึงทำให้เกิดโอกาสและความรุนแรงของความเสี่ยงภัยได้มากขึ้นอีกด้วยและแน่นอนว่าสิ่งที่ตามมา คือ ความสูญเสียที่เกิดขึ้นอย่างไม่ได้คาดคิดมาก่อน ซึ่งการบริหารความเสี่ยงภัยนั้นก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรให้เพื่อลดความเสียหายนั้น โดยส่วนใหญ่จะเลือกการโอนความเสี่ยงนั้นไปยังบริษัทประกันภัย

การบริหารความเสี่ยงภัย (Risk Management)

การบริหารความเสี่ยงภัย คือ กระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการบริษัท หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของธุรกิจ เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อสามารถบ่งชี้เหตุการณ์หรือภัยที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้



ภาพประกอบ 3 การบริหารความเสี่ยง

ที่มา: กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร: Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO)

กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยง (Objective Setting)

บุคคลใดๆหรือองค์กรใดๆ ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดหมายถึงในการบริหารความเสี่ยงที่บุคคลหรือองค์กรมุ่งหวังในกรอบการบริหารความเสี่ยง ของ The Committee of Sponsoring Organization of The Tread Way Commission (COSO) โดยมุ่งเน้นการกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านกลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องและสนับสนุนต่อพันธกิจขององค์กร

1.2 ด้านการดำเนินงาน (Operation) เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

1.3 ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ (Compliance) เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเพื่อให้กระบวนการการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นและนำไปปฏิบัติต่อไปนั้นที่เป้าหมายที่แน่นอน ไม่หลงทิศทางและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์หลักของบุคคลหรือองค์กรที่ได้ตั้งไว้ตั้งแต่แรก นอกจากนั้นสามารถประเมิน

ได้ว่าหลังจากการบริหารความเสี่ยงที่ได้ปฏิบัติมาแล้วนั้นบรรลुวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยงหรือไม่ ซึ่งความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยง วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของบุคลากร/องค์กร

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

กระบวนการขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงคือ การระบุที่มาของความเสี่ยงและความเสียหาย ซึ่งแน่นอนว่าเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงนั้นๆ จะมีผลกระทบต่องานโอกาสและหรือมูลค่าความเสียหาย และข้อมูลเหล่านี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อช่วยในการประเมินความเสี่ยงในขั้นตอนต่อไป ดังนั้นจำเป็นต้องพิจารณาจากวัตถุประสงค์ที่บุคคลหรือองค์กรตั้งไว้เป็นหลัก ซึ่งอาจมีเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เป็นทั้งปัจจัยภายในและภายนอกได้ โดยระบุความเสี่ยงนั้นมีเครื่องมือดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง ซึ่งจะทำให้สามารถได้ข้อมูลในเชิงลึก แต่อาจต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลและระบุความเสี่ยงค่อนข้างนาน
2. การใช้แบบสอบถามและการสำรวจ (Questionnaire) ซึ่งจะได้ข้อมูลจากบุคคล หลายฝ่าย และได้ข้อมูลจากคนจำนวนมาก แต่ผู้ออกแบบสอบถามต้องมีความรู้ความเข้าใจในความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นก่อน รวมทั้งคำถามในแบบสอบถามควรมีคำถามทั้งถามปลายเปิดและปลายปิด
3. การตรวจสอบ ณ ที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง (On-site Inspection) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารความเสี่ยงที่สามารถได้ข้อมูลและสามารถสัมผัสกับสถานที่ที่เกิดความเสียหาย หรือสถานที่ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้วยตนเอง
4. การใช้งบการเงิน (Financial Statement) ซึ่งมีผลดีในกรณีที่ต้องการการตรวจสอบ และระบุความเสี่ยงด้านการเงิน
5. การใช้ Flow Chart ในกรณีที่ผู้บริหารความเสี่ยงต้องการใช้ข้อมูลของลำดับขั้นตอนในการทำงาน
6. การรวบรวมข้อมูลอื่นๆ ที่อาจมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการเกิดความเสี่ยง เช่น ข้อมูลทางด้านกฎหมายและการเมือง ข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

การประเมินระดับความเสี่ยง จำเป็นต้องอาศัยข้อมูล 2 ชนิด คือ

1. ความถี่หรือโอกาส หรือความน่าจะเป็นในการเกิดความเสี่ยง (Frequency or Likelihood or Probability: Prob) ซึ่งอาจแบ่งลำดับของโอกาสหรือความน่าจะเป็นในการเกิดความเสี่ยงออกเป็น 3 ถึง 5 ระดับ (แล้วแต่ความละเอียดที่ผู้บริหารความเสี่ยงต้องการการความน่าจะเป็นในการเกิดความเสี่ยงมากที่สุด)

2. ผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหาย หรือความรุนแรงที่เป็นผลลัพธ์ของความเสียหาย (Impact or Severity: S) ซึ่งอาจแบ่งระดับของความรุนแรงของผลลัพธ์ของความเสียหายออกเป็น 3 ถึง 5 ระดับ (แล้วแต่ความละเอียดที่ผู้บริหารความเสี่ยงต้องการประเมิน) คือ ตั้งแต่ผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหายหรือความรุนแรงน้อยมาก ไปจนถึงผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหายหรือความรุนแรงมากที่สุด

เมื่อผู้บริหารความเสี่ยงได้ประเมินระดับของโอกาสหรือความน่าจะเป็นของการเกิดความเสี่ยงและระดับของความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เป็นผลลัพธ์ของความเสียหายแล้ว ก็นำข้อมูลของทั้งโอกาสหรือความน่าจะเป็นและผลกระทบมาประเมินระดับของความเสียหาย และข้อมูลเหล่านี้จะแสดงคะแนนและระดับของความเสียหาย จากระดับของความเสียหายน้อยที่สุดไปจนถึงระดับของความเสียหายสูงที่สุดหรือมากที่สุด โคนระดับคะแนนเริ่มตั้งแต่ 1 ถึง 25 การประเมินการจัดอันดับของความเสียหาย จะใช้ตารางการประเมินความเสี่ยง (Risk Measurement Matrix) เพื่อช่วยในการทำ Risk Map และเพื่อทำการประเมินคะแนนและระดับของความเสียหาย

		โอกาสหรือความถี่หรือความน่าจะเป็น (Prob)				
ผลกระทบหรือความรุนแรง (S)		1	2	3	4	5
	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5

ภาพประกอบ 4 การประเมินความเสี่ยง

คะแนนของความเสี่ยงนั้น ได้มาจากผลคูณของโอกาสหรือความน่าจะเป็น (Prob) กับผลกระทบหรือมูลค่าความเสียหายหรือความรุนแรงที่เป็นผลลัพธ์ของความเสียหาย (S) (คะแนนของความเสี่ยง = Prob*S) ซึ่งคะแนนของความเสี่ยงที่ได้จะมีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 25 ตัวเลขคะแนนของความเสี่ยงจะถูกนำมาแบ่งตามเกณฑ์ของโอกาสหรือความน่าจะเป็น เพื่อที่ผู้บริหารความเสี่ยงจะได้นำเอาระดับของความเสี่ยงนี้มาช่วยในการจัดระดับความสำคัญ (Ranking) ของความเสี่ยง เพื่อที่จะได้ทำการบริหารความเสี่ยงที่มีความสำคัญมากที่สุด (ระดับของความเสียหายมากที่สุด) ก่อน และให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงในระดับอื่นๆ ลดหลั่นตามความสำคัญที่แสดงในตาราง

ตารางระดับของความเสี่ยงฯ แสดงระดับความเสี่ยงและอันดับความสำคัญของความเสี่ยงฯ โดยแบ่งตามคะแนนของความเสี่ยงฯ

คะแนนความเสี่ยงฯ	ระดับความเสี่ยงฯ	สีแสดงระดับความเสี่ยงฯ	อันดับความสำคัญของความเสี่ยงฯ
20 ถึง 25	สูงสุด/มากที่สุด	แดง	อันดับที่ 1
10 ถึง 19	สูง / มาก	ส้ม	อันดับที่ 2
5 ถึง 9	ปานกลาง	ฟ้า	อันดับที่ 3
3 ถึง 4	ต่ำ/ น้อย	เขียว	อันดับที่ 4
1 ถึง 2	ต่ำที่สุด / น้อยที่สุด	เหลือง	อันดับที่ 5

3. การเลือกวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุด (Selecting Most Appropriate Risk Management Technique)

การบริหารความเสี่ยงซึ่งทำได้หลายวิธี นักบริหารความเสี่ยงควรเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดกับบุคคลหรือองค์กรนั้นๆ ที่ประสบกับความเสี่ยงฯ โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดการความเสี่ยงฯ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงนั้นไม่ว่าจะใช้วิธีใดในการจัดการความเสี่ยงฯ บุคคลหรือองค์กรที่ทำการบริหารความเสี่ยงจะมีต้นทุนเกิดขึ้นทั้งสิ้น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารความเสี่ยงจะต้องคำนึงถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย (ไม่ว่าจะเกิดขึ้นทั้งทางตรงหรือทางอ้อมต่อบุคคลหรือองค์กร) ในการบริหารความเสี่ยงฯ โดยเปรียบเทียบกับผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่จะได้จากการบริหารความเสี่ยงฯ ให้มีความเหมาะสมและคุ้มค่า

3.1 การควบคุมความเสี่ยง (Risk Control)

การควบคุมความเสี่ยงมีจุดประสงค์ คือ เพื่อต้องการการลดต้นทุนของความเสียหาย โดยการลดความถี่หรือโอกาสหรือความน่าจะเป็นของความเสี่ยง (Prob) ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย ซึ่งการลดโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสี่ยงอาจส่งผลให้มูลค่าความเสียหายมีจำนวนลดลงหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ซึ่งสามารถทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ หลายวิธี

3.2 การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance)

เป็นวิธีการที่ผู้บริหารความเสี่ยงต้องการหลีกเลี่ยงในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงฯ เนื่องจากได้ประเมินความเสี่ยงแล้วว่ามีระดับของความเสี่ยงสูงที่สุดหรือมากที่สุด การใช้วิธีการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนั้นอาจเหมาะสม แต่

การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงก็อาจมีผลเสียต่อบุคคลหรือองค์กรเนื่องจากทำให้บุคคลหรือองค์กรสูญเสียโอกาส (Opportunity Loss) และไม่ได้รับผลประโยชน์จากการเสี่ยงนี้ก็ได้ เช่น ผู้บริหารความเสี่ยงภัยตัดสินใจไม่ไปลงทุนในประเทศที่กำลังมีสงครามกลางเมือง เพราะประเมินว่ามีระดับความเสี่ยงสูงมาก ดังนั้นองค์กรนี้อาจสูญเสียโอกาสในการทำกำไรจากการดำเนินธุรกิจ เพราะความเสี่ยงภัยที่เกรงว่าสงครามจะมีผลทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก ซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่เกิดขึ้นเลยก็ได้การป้องกันความเสียหาย (Loss Prevention) เป็นการดำเนินการที่ผู้บริหารความเสี่ยงภัยต้องการลดความถี่หรือโอกาสหรือความน่าจะเป็นของความเสี่ยงภัย ซึ่งการป้องกันความเสียหายนี้สามารถทำได้ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสียหายจะเกิดขึ้น

3.3 การลดมูลค่าความเสียหาย (Loss Reduction)

เป็นวิธีการที่ผู้บริหารความเสี่ยงภัยต้องการลดมูลค่าความเสียหายหรือผลกระทบของเหตุการณ์ที่มีผลต่อความเสียหายของบุคคลหรือองค์กรให้น้อยลง ซึ่งการลดมูลค่าความเสียหายนี้สามารถกระทำได้ทั้งในระหว่างที่เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นเกิดขึ้นและเมื่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นได้เกิดขึ้นแล้ว

3.4 การสรรหาเงินมาเพื่อจัดการความเสี่ยงภัย (Risk Financial)

วิธีการนี้เป็นการจัดสรรหาเงินลงทุนมาเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงภัย เพื่อช่วยบรรเทาความเสี่ยงภัยหรือจัดการความเสี่ยงภัยบางประเภทให้หมดไป โดยวิธีการต่างๆ เช่น

3.5 การรับความเสี่ยงภัยไว้ (Retention)

เป็นวิธีการที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงภัย เมื่อผู้บริหารความเสี่ยงภัยได้ประเมินแล้วว่าความเสี่ยงภัยที่บุคคลหรือองค์กรกำลังประสบอยู่นั้น มีระดับของความเสี่ยงภัยน้อยหรือน้อยมาก การหาวิธีการมาบริหารความเสี่ยงภัยที่กำลังประสบอยู่นั้นไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคลหรือองค์กร ดังนั้น บุคคลหรือองค์กรควรยอมรับความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นและในขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมเงินทุนของตนเองไว้ล่วงหน้าเพื่อเอาไว้เป็นค่าใช้จ่ายในอนาคตเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น

3.6 การโอนความเสี่ยงภัย (Risk Transfer)

เป็นวิธีการที่ผู้บริหารความเสี่ยงภัยทำการโอนความเสี่ยงที่บุคคลหรือองค์กรกำลังประสบอยู่นั้นไปให้บุคคลอื่น ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่นการประกันภัย (Insurance) บุคคลหรือองค์กรที่ต้องการบริหารความเสี่ยงภัยด้วยการประกันภัยจะทำการชำระเบี้ยประกัน (Insurance Premium) ให้กับบริษัทประกันภัยเพื่อให้ได้มาซึ่งความคุ้มครองที่ต้องการ

3. การติดตามผลและสอบทานการบริหารความเสี่ยงภัย (Monitoring and Review)

หลังจากที่บุคคลหรือองค์กรได้ปฏิบัติตามการบริหารความเสี่ยงภัยไประยะหนึ่ง ตัวอย่างเช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี ผู้บริหารความเสี่ยงภัยควรกลับมาทบทวนดูผลลัพธ์ที่ได้จากการบริหารความ

เสี่ยงภัยว่ามีความเหมาะสมและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือไม่ รวมทั้งผลลัพธ์ที่ได้จากการบริหารความเสี่ยงภัยได้ช่วยให้บุคคลหรือองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามเป้าหมายหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด และเมื่อทำการบริหารความเสี่ยงภัยแล้วปรากฏว่าความเสี่ยงภัยเหล่านั้นลดลง หรือถูกขจัดให้หมดไปหรือไม่ หรือเหลืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นักบริหารความเสี่ยงภัยควรกลับมาทบทวนรายละเอียดในแต่ละกระบวนการของการบริหารความเสี่ยงภัยใหม่ รวมถึงการเตรียมแผนสำรองเพื่อรองรับในกรณีที่อาจมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้นหรือเมื่อมีความเสี่ยงภัยอื่นใดที่อยู่นอกเหนือจากที่ผู้บริหารความเสี่ยงภัยมิได้ตระหนักถึง (Unconscious Risk) หรือมีความเสี่ยงภัยที่จะเกิดภาวะวิกฤต (Crisis) ขึ้น เช่น ความเสี่ยงภัยของแผ่นดินไหว เป็นต้น ซึ่งการเตรียมแผนสำรองนี้เรียกว่า “แผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP))

3. ธุรกิจร้านขายยากับการประกันภัย

สถานที่ประกอบธุรกิจจะได้รับความคุ้มครองความเสียหายต่อสิ่งปลูกสร้าง (ไม่รวมรากฐาน) ที่ใช้ประกอบกิจการต่างๆ เช่น ร้านขายยา โรงภาพยนตร์ ศูนย์การค้า โกดัง เป็นต้น รวมถึงทรัพย์สินที่อยู่ในสิ่งปลูกสร้างนั้นๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์สำนักงาน สินค้าคงคลัง เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 1

1. ด้วยเบี้ยประกันภัยอัคคีภัย เริ่มต้นที่ 6 บาท ต่อวัน
2. ฟรี!! ชดเชยรายได้ที่ขาดหายไปเนื่องจากไฟไหม้ และภัยพิเศษ 10% ของค่าสินไหม
3. ฟรี!! คุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล ในกรณีที่เสียชีวิตจากไฟไหม้และถูกชิงทรัพย์ ปล้น

ทรัพย์

ตัวอย่างที่ 2

ประกันธุรกิจ ธุรกิจหยุดชะงัก

ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทุกประเภทที่เอาประกันภัย กรณีได้รับความเสียหายหรือการสูญเสียโดยเกิดจาก อุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดหมายใดๆ แผนประกันธุรกิจที่ถูกออกมาเพื่อกลุ่มธุรกิจที่ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินสูงถึง 50 ล้านบาท ด้วยความคุ้มครองหลัก 7 ประเภท พร้อมขยายความคุ้มครองพิเศษอีก 6 ประเภท

ความคุ้มครองหลัก

1. การประกันอัคคีภัย (อาคาร,สินค้า,เฟอร์นิเจอร์,เครื่องใช้สำนักงาน,เครื่องจักร,สินค้าคงคลัง)
2. การประกันภัยเงินทดแทนการสูญเสียรายได้

3. การประกันภัยโจรกรรม
4. การประกันภัยสำหรับเงิน
5. การประกันภัยสำหรับกระจก
6. การประกันภัยความรับผิดชอบบุคคลภายนอก
7. การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ให้แก่เจ้าของธุรกิจ

ขยายความคุ้มครอง ประกันภัยธุรกิจเพิ่มเติม ฟรี!!!

1. ภัยต่อเครื่องใช้ไฟฟ้า อันเกิดจากการเดินเครื่องกำลัง การเดินลัดของวงจรไฟฟ้า การเผาไหม้ของสายไฟฟ้าในตัวเอง การรั่วของกระแสไฟฟ้า หรือการเดินลัดวงจรของไฟฟ้าเนื่องจากฟ้าผ่า ทั้งนี้สาเหตุความเสียหายดังกล่าวข้างต้นมีผลทำให้เกิดไฟไหม้หรือความเสียหายดังกล่าวเกิดจากฟ้าผ่าเท่านั้น

2. ค่าวิชาชีพตามความจำเป็นสำหรับสถาปนิกพนักงานสำรวจ วิศวกรที่ปรึกษา รวมถึงที่ปรึกษาทางกฎหมายและค่าธรรมเนียมต่างๆเพื่อการประเมินราคา ออกแบบ

3. ค่าใช้จ่ายในการดับเพลิงของผู้เอาประกันภัย รวมถึงบุคคลที่กระทำในทางหน้าที่จ้างหรือถูกจ้างโดยผู้เอาประกันภัยซึ่งได้กระทำการดับเพลิง

4. ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการย้ายหรือขนย้าย การรื้อถอนหรือทำลาย การขนย้ายซากทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากความสูญเสียหรือความเสียหาย จากภัยที่ได้รับการคุ้มครอง

5. ความเสียหายต่อทรัพย์สินส่วนบุคคลและเครื่องแต่งกายของเจ้าหน้าที่และพนักงานของผู้เอาประกันซึ่งเก็บรักษาไว้ในสถานที่ที่เอาประกันภัยอันเกิดจากภัยที่ได้รับการคุ้มครองที่ผู้เอาประกันต้องรับผิดชอบ

6. ค่าเช่าชั่วคราว อันเกิดจากสถานที่ที่เอาประกันภัยที่ใช้ประกอบธุรกิจได้รับความเสียหายจากภัยที่ได้รับ

ความคุ้มครอง ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ตามปกติ เบี้ยธุรกิจ เริ่มต้นเพียง 2,xxx บาทต่อปี

หมายเหตุ อัตราเบี้ยประกันภัย ขึ้นกับธุรกิจและทุนเอาประกันภัย

http://www.thaifirstinsure.com/wizContent.asp?wizConID=67&txtMenu_ID=44

จากตัวอย่างทั้งสองกรณี จะเห็นได้ว่า การบริการการประกันภัยนั้น มักเน้นที่การประกันอัคคีภัย ภัยจากการโจรกรรม ภัยจากอุบัติเหตุส่วนบุคคล (แก่เจ้าของธุรกิจ) และมีเบี้ยประกันภัยไม่ต่างกันมากนัก คือประมาณ 2,000 บาท ถึง 3,000 บาท

ถึงแม้ว่าการประกันภัยโจรกรรม ในปัจจุบันจะมีระบบการป้องกันอย่างทันสมัย เช่น ระบบกล้องวงจรปิด รวมถึงการมีเวรยามเฝ้าระวังดูแลทรัพย์สินอย่างเต็มที่ก็ตาม ก็ยังไม่สามารถต้านทานการเกิดเหตุการณ์ได้ อีกทั้งการเกิดอัคคีภัยอาจได้รับผลมาจากการเกิดโจรกรรมที่รุนแรงจากการใช้เครื่องมือเป็นสาเหตุให้เกิดเพลิงไหม้ วัตถุระเบิดไวไฟ เป็นต้น เหตุการณ์ทั้งหมดนี้ส่งผลต่อกิจการทุกประเภท รวมถึงร้านขายยา ซึ่งมูลค่าความเสียหายอาจมีมูลค่ามากจนทำให้เจ้าของธุรกิจเกิดความเครียด ความกังวล สุดท้ายต้องหยุดกิจการก็เป็นได้

ในส่วนต่อไป ผู้วิจัยจะเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่ามีเหตุผลใดบ้างที่สามารถส่งผลให้เจ้าของธุรกิจร้านขายยาคัดสินใจซื้อบริการการประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

บทบาทการซื้อ

คอตเลอร์ (Kotler, 2539: 39) กล่าวว่า บทบาทที่คนเราอาจจะตัดสินใจซื้อแบ่งออกเป็น 5 บทบาท ดังนี้

1. ผู้ริเริ่ม (Initiator) เป็นผู้เสนอความคิดเกี่ยวกับความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์เป็นคนแรก
2. ผู้มีอิทธิพล (Influencer) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะให้คำแนะนำว่าควรเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์
3. ผู้ตัดสินใจซื้อ (Decider) เป็นผู้ทำการตัดสินใจซื้อสุดท้ายว่าจะซื้อหรือไม่
4. ผู้ซื้อ (Buyer) เป็นผู้ที่ทำการซื้อสินค้า
5. ผู้ใช้ (User) เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริโภค การใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

คอตเลอร์ และชาคกิง และคณะ (Phillip Kotler; et al. 1992: 108) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคออกเป็นรูปแบบดังนี้

1. การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้ออะไรนั้นต้องเริ่มจากการมีปัญหาลุกขึ้นมาก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งตัวผู้บริโภคจะรู้สถานการณ์ต่างๆ เหล่านั้นดี การรับรู้ปัญหาจะเกิดก่อนการตัดสินใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ตัวผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม

2. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Search) เป็นการใช้ข้อมูล สุภาพ (2539:37) ได้กล่าวถึงการค้นหาข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การค้นหาภายใน (Internal Search) เป็นการใช้ข้อมูลจากความทรงจำของผู้บริโภคเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา

2.2 การค้นหาข้อมูลจากภายนอก (External Search) ได้แก่ความคิดเห็นทัศนคติ และความรู้สึกของเพื่อน เพื่อนบ้าน และญาติ ข้อมูลทางวิชาการที่ปรากฏในเอกสารสิ่งพิมพ์และหนังสือ ประสพการณ์ตรงเกี่ยวกับสินค้า ข้อมูลจากการโฆษณา การจัดแสดงสินค้าและเซลล์แมน

3. การประเมินทางเลือก (Evolution and Selection) หลังจากได้ข้อมูลแล้วจึงเปรียบเทียบ ตัวเลือกต่างๆและทำการตัดสินใจเลือกและคุ้มค่ามากที่สุด

4. การซื้อจากร้านที่เลือกซื้อ (Store choice and Purchase) ร้านที่เลือกซื้อเชื่อว่ามีอิทธิพล เกี่ยวข้องกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มหนึ่ง ผู้ค้าปลีกจึงพยายามให้สินค้าเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ และพอใจของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้ตัดสินใจซื้อได้เร็วที่สุด

5. กระบวนการหลังการ (Post Purchase Processes) เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจหรือไม่พอใจ ผลการตัดสินใจของคน ผู้บริโภคที่พอใจก็มีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้านั้นอีก และอาจ ไม่เปลี่ยนใจไปซื้อยี่ห้ออื่น อาจะบอกกล่าวให้ผู้อื่นซื้อตามด้วย แต่ถ้าผู้บริโภคไม่พึงพอใจก็จะมี ทัศนคติที่ไม่ดีต่อสินค้านั้น และไม่กลับไปซื้ออีก ดังภาพ



ภาพประกอบ 5 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ที่มา: ฮาคกิ่ง; และคณะ. (2539): หน้า 37.

พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก

ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

1. ช่วยให้นักการตลาดเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค
 2. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค
- ในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น

3. ช่วยในการพัฒนาตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถทำได้ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ให้ตรงกับชนิดของสินค้าที่ต้องการ
5. ช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจต่างๆ เพื่อความได้เปรียบคู่แข่งขัน

กระบวนการพฤติกรรมผู้บริโภค (Process of Behavior)

1. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด
2. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น
3. พฤติกรรมเกิดขึ้นย่อมมุ่งสู่เป้าหมาย

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

1. **ปัจจัยทางวัฒนธรรม** เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ เช่นการศึกษา ความเชื่อ เป็นต้นยังรวมถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่ง โดยเฉพาะ

ลักษณะชั้นทางสังคม ประกอบด้วย 6 ระดับ

ชั้นที่ 1 Upper-Upper Class ประกอบด้วยผู้ที่มีชื่อเสียงเก่าแก่มาบนกองเงินกองทอง

ชั้นที่ 2 Lower- Upper Class เป็นชั้นของคนรวยหน้าใหม่ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่ยิ่งใหญ่ในวงการบริหาร เป็นผู้มีรายได้สูงสุดในจำนวนชั้นทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมหาเศรษฐี

ชั้นที่ 3 Upper – Middle Class ประกอบด้วยชายหญิงที่ประสบความสำเร็จในวิชาอื่นๆ สมาชิกชั้นนี้ส่วนมากจบปริญญาจากมหาวิทยาลัย กลุ่มนี้เรียกตัวเองว่าเป็นสมองของสังคม

ชั้นที่ 4 Lower – Middle Class เป็นพวกที่เรียกว่าคนโดยเฉลี่ย ประกอบด้วยพวกที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหาร เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก พวกทำงานนั่งโต๊ะระดับต่ำ

ชั้นที่ 5 Upper-Lower Class เป็นพวก จนแต่ชื่อสตั๊ย ได้แก่วชนชั้นทำงานเป็นชั้นที่ใหญ่ที่สุดในชั้นสังคม

ชั้นที่ 6 Lower – Lower Class ประกอบด้วยคนทำงานที่ไม่มีความชำนาญกลุ่มชาวนาที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง ชนกลุ่มน้อย

2. **ปัจจัยทางสังคม** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานะของผู้ซื้อ

2.1 กลุ่มอ้างอิง หมายถึงกลุ่มใดที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่ม แบ่งเป็น 2 ระดับได้แก่

2.1.1 กลุ่มปฐมภูมิ ประกอบด้วย กลุ่มครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องของอาชีพ ระดับชนชั้นทางสังคม และช่วงอายุ กลุ่มทุติยภูมิ

2.1.2 กลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

2.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณาครอบครัวมากกว่าพิจารณาเป็นรายบุคคล

2.3 บทบาททางสถานะ บุคคลที่เกี่ยวข้องหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ทำให้มีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต วัฏจักรชีวิตครอบครัว เป็นต้น

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งจัดปัจจัยในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อและใช้สินค้า ปัจจัยทางจิตวิทยาประกอบด้วย การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

นักจิตวิทยา มาสโลว์ได้กำหนดทฤษฎีลำดับขั้นตอนของความ ต้องการ ซึ่งกำหนดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ ซึ่งจัดลำดับจากความต้องการระดับต่ำไปยังระดับสูง คือ

1. ความสำเร็จส่วนตัว
2. ความต้องการด้านอิโก้ (ความภาคภูมิใจ สถานะ ความเคารพ)
3. ความต้องการด้านสังคม
4. ความปลอดภัยและมั่นคง
5. ความต้องการของร่างกาย

ดังนั้นความพอใจของผู้บริโภคนั้นเป็นสิ่งที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อในแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะซื้อร้านไหน ซื้อกับใคร ฉะนั้นการตัดสินใจซื้อที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค

การตัดสินใจของผู้บริโภค (The Consumer's dilemma)

ผู้บริโภคต้องเผชิญกับการที่ต้องตัดสินใจอย่างจริงจัง โดยที่ผู้บริโภคจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจปัญหา 2 ประการระหว่างที่ต้องตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และร้านค้าที่ต้องตัดสินใจซื้อ กับการไม่มีความสามารถที่จะต้องตัดสินใจซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มีเหตุผลมากมายที่ทำให้ผู้บริโภคยุ่งยากหรือลำบากในการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพได้ คือ

1. มีความปรารถนาอยากได้มากมายเกินไป โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่เคยหมดความต้องการอยากได้เลย แต่กลับมีความต้องการมากยิ่งขึ้นไป ถึงแม้ว่าสังคมจะมีการจัดหาสินค้าและบริการมาให้หลากหลายมากขึ้น แต่กลับทำให้ประสิทธิภาพในการตัดสินใจของผู้บริโภคลดลง

2. ขาดเงินทุนที่จะตัดสินใจซื้อ เพื่อให้ได้มาซึ่งการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

3. ขาดการวางแผนในการตัดสินใจซื้อที่ดี ซึ่งอาจตัดสินใจซื้อด้วยความเร่งด่วนหรือตัดสินใจซื้อด้วยอิทธิพลอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว เป็นต้น

4. ขาดความรู้ความเข้าใจในสินค้าและบริการ หรือร้านค้าที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ

จากปัญหาดังกล่าวนี้จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคกับพฤติกรรมที่มีเหตุผล (Consumer decision and rational behavior) เพื่อให้การตัดสินใจซื้อนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาถึงการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมที่มีเหตุผลด้วย ดังนี้

1. แนวคิดดั้งเดิมที่ว่าด้วยความมีเหตุผล (The Traditional approach to rationality) เกี่ยวกับแนวความคิดของการเป็นคนประหยัด (The Concept of economic man) โดยตรง การเป็นคนประหยัดหมายถึง "บุคคลผู้ซึ่งมีความพยายามที่จะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนมากที่สุด หรือสูญเสียเงินออกไปให้น้อยที่สุดเสมอ" (Walters.1978:71) กล่าวคือ คนประหยัดจะพยายามให้ได้รรถประโยชน์สูงสุดและจะไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจของตน

2. แนวความคิดที่ร่วมสมัยที่ใช้อ้างอิงของความมีเหตุผลของผู้บริโภค นั้นแตกต่างจากแนวความคิดดั้งเดิมอย่างเดียว คือ ยอมรับว่าอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยการตัดสินใจ ความรู้สึกเป็นเป้าหมายของผู้บริโภคที่เกิดมาจากอารมณ์ แต่การตัดสินใจเฉพาะบางอย่างของผู้บริโภคจะเป็นการกระทำที่เกิดจากเหตุผล

3. แนวความคิดที่ว่าด้วยการตัดสินใจที่เป็นปกติของผู้บริโภค (Concept of normal consumer decision) โดยบุคคลปกติจะมีความต้องการและความต้องการของบุคคลนั้นอาจมีได้หลายชนิด แต่ความต้องการทุกอย่างที่มีจะเป็นความต้องการทั้งในแง่ร่างกายกับในแง่ของจิตวิทยา (Physical and psychological aspects) ซึ่งไม่ได้มีการแยกความต้องการด้านร่างกายออกจากความต้องการด้านจิตวิทยา หรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่าความต้องการด้านอารมณ์ (Emotional) ดังตัวอย่าง เช่น เสียงท้อร้องในกระเพาะอาหารชี้ให้เห็นถึงความต้องการอาหารซึ่งเป็นความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านจิตวิทยาคือความต้องการอาหารที่ให้อารมณ์ดี เป็นต้น และเมื่อผู้บริโภคได้รับแรงจูงใจดังกล่าวแล้วก็จะตอบสนอง บำบัด ความต้องการนั้นในขณะที่มีอยู่ ซึ่งไม่สามารถบอกได้ว่ามีความสมเหตุผล

4. ข้อแตกต่างในแนวความคิดที่ว่าด้วยพฤติกรรมที่มีเหตุผล (Differences in the concepts of consumer rationality) การตัดสินใจอาจเกี่ยวข้องกับเหตุผลด้านอารมณ์มากกว่าหรือกับเหตุผลด้านร่างกายมากกว่า หรือกับเหตุผลทั้ง 2 ด้านในสัดส่วนที่พอสมควร ฉะนั้นการให้เหตุผลร่วมกันระหว่างเหตุผลด้านร่างกายกับอารมณ์จึงขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคนและเหตุการณ์ที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง

ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคคนหนึ่งอาจซื้อเสื้อแบบสปอร์ตตัวหนึ่งด้วยเหตุผลเพราะแบบของเสื้อ (เป็นเหตุผลด้านอารมณ์) ในขณะที่ผู้บริโภคอีกคนอาจซื้อเพราะว่าเสื้อนั้นมีราคาถูก

5. แนวความคิดที่ผิดเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เป็นปกติของผู้บริโภค (Misconception about normal consumer decision) ปัญหา คือ แทนที่จะมีการยอมรับในการตัดสินใจสำหรับสิ่งใดๆ ที่กระทำไปแล้ว กลับต้องมีการบอกให้ได้ว่า การตัดสินใจในแต่ละครั้งเป็นการตัดสินใจที่มีเหตุผล ทำให้เกิดแนวโน้มของความรู้สึกว่าความคิดนี้ไม่ถูกต้องเพราะก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจมีไม่มากพอจึงทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิด หรือบางครั้งข้อมูลที่นำเสนอออกไปนั้นถูกต้องแต่การรับรู้ของผู้บริโภคไม่ถูกต้องก็เป็นไปได้ ดังนั้นเมื่อมีการตัดสินใจซื้อไปแล้วจึงสามารถกล่าวได้ว่าผู้บริโภคนั้นตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผล

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reason Action)

ในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reason Action: TRA) ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อทำนายว่า การที่บุคคลจะประกอบด้วยพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายจาก การวัดความเชื่อ (Beliefs) ทักษะคติ (Attitudes) และความตั้งใจ (Intention) ทฤษฎีนี้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Fishbein; & Ajzen (1975, 1977) โดยทั้งสองได้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ (Knowledge) ทักษะคติ (Attitudes) ของพฤติกรรม การสูบบุหรี่กับการไม่สูบบุหรี่ ไม่เข้าใจกับเข้าใจ ไม่สนใจกับสนใจ เป็นต้น ขณะที่หลายทฤษฎีมุ่งเน้นการทำนายพฤติกรรมด้วยกรอบความเกี่ยวข้องกันระหว่างทักษะคติกับพฤติกรรม แต่ Fishbein; & Ajzen (1975, 1977) ได้เสนอกรอบความเกี่ยวข้องกันระหว่าง ความเชื่อ (Beliefs) ทักษะคติ (Attitudes) ความตั้งใจ (Intention) พฤติกรรม (Behavior)

แนวความคิดทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์โดยปกติจะเป็นผู้ที่มีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองอย่างมีระบบเพื่อให้บรรลุถึงการตัดสินใจของตน พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ได้ถูกกำหนดโดยขาดการพิจารณามาก่อน ยิ่งกว่านั้นยังเชื่อว่าได้มีการพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความตั้งใจ ปฏิบัติพฤติกรรมของบุคคลจะมีตัวกำหนดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ทักษะคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น โดยที่พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) สามารถทำนายได้โดย สมการ

$$B \sim BI = W1(A) + W2(SN)$$

โดยที่ B หมายถึง พฤติกรรม (Behavior)

BI = ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม (Behavioral Intention)

A = หมายถึง ทักษะคติต่อการกระทำในพฤติกรรม (Attitude Toward Perfuming the Behavior)

SN = หมายถึง การคล้อยตามสิ่งที่อ้างอิง (Subjective Noun)

ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีผลมาจากความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำในพฤติกรรมใดๆนั้นจะมีผลที่ได้รับแน่นอนและการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมา (Fishbein, 1980) ในทฤษฎี TRA กล่าวว่า เจตคติเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อดังนั้นการวัดความเชื่อที่มีความถูกต้องและการประเมินผลลัพธ์จากการกระทำ จึงมีความเพียงพอในการวัดทัศนคติ ในงานวิจัยเกี่ยวกับประเด็นนี้หลายเรื่องที่มีการวัดเจตคติแบบโดยตรงหรือวัดการแสดงออก (Affect) พบว่าเจตคติมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการกระทำน้อยกว่างานวิจัยที่วัดเจตคติโดยทางอ้อมหรือวัดจากความเชื่อ (Beliefs) ตัวอย่างเช่น ในงานวิจัยเกี่ยวกับสินค้า ผู้บริโภคมีการแสดงออกถึงความชอบสินค้าแต่ไม่มีความตั้งใจที่จะซื้อสินค้านั้นในอนาคต ถ้างานวิจัยที่สนใจจะหาผลกระทบของการโฆษณาสินค้าใดๆที่มีต่อยอดขาย ผู้วิจัยจะต้องมีการกำหนดพฤติกรรมการซื้อในอนาคต โดยวัดจากความเชื่อต่อพฤติกรรม ไม่ใช่ความเชื่อต่อสินค้า

การจำแนกการตัดสินใจของผู้บริโภค (Consumer decision classified)

จากข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้ว การตัดสินใจซื้อนั้น บางอย่างมีความซับซ้อนมากในขณะที่เราไม่สามารถจะรู้ถึงการตัดสินใจของผู้บริโภคทั้งหมด จึงจำเป็นต้องจำแนกประเภทการตัดสินใจของผู้บริโภคที่มักจะเกิดขึ้นบ่อยๆออกเป็นกลุ่มๆเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อได้ดียิ่งขึ้น ในที่นี้เราสามารถจำแนกประเภทการตัดสินใจของผู้บริโภคได้ตามเกณฑ์ต่างๆ 5 เกณฑ์คือ

1. ตามลักษณะการตัดสินใจ

1.1 การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเร่งด่วนในเวลานั้น เช่น บางเหตุการณ์มีเวลาคิด ไม่รีบ แต่บางเหตุการณ์ต้องตัดสินใจทันทีที่ไม่มีเวลา

1.2 การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความถี่ของการตัดสินใจที่เกิดขึ้น เช่น การซื้อยาสียฟันจะมีความถี่กว่าการซื้อรองเท้า การซื้อยาสระผมจะมีความถี่กว่าการซื้อผ้าพันคอ เป็นต้น

1.3 การตัดสินใจขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญ เช่น การซื้อวิกผมปลอมมีความสำคัญกับผู้ที่มีปัญหาผมบางมากกว่าคนปกติ

1.4 การตัดสินใจขึ้นอยู่กับปริมาณของความถี่เกี่ยวข้องในการกระทำเป็นประจำ เช่น การซื้ออาหารในการรับประทานจะมีความเป็นประจำมากกว่าการซื้อนาฬิกา น้ำหอม

2. ตามประเภทการตัดสินใจของบุคคลกับของครัวเรือน สินค้าเป็นลักษณะที่ใช้กันส่วนรวม การตัดสินใจอาจต้องมีการปรึกษากัน ระหว่างสามี ภรรยา ระหว่างแม่ ลูก เป็นต้น แตกต่างกับสินค้าที่เป็นลักษณะของใช้ส่วนตัว

3. ตามประเภทการตัดสินใจที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และร้านค้าการตัดสินใจอาจมาจากการบริการ ราคา ทำเลที่ตั้งร้านค้า หรือชื่อเสียงของสินค้า กระแสนิยม เป็นต้น

4. ตามประเภทสภาวะของการตัดสินใจ

5. ตามความเกี่ยวพันของประเภทของการตัดสินใจ เช่น โอกาส นิสัย นัยพจน์ การมุ่งเน้นที่สังคม และ กรรมพันธุ์ เช่น การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับโอกาสที่มีที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องหรือการตัดสินใจซื้อตามนิสัย การซื้อตามที่เคยชิน เป็นต้น ส่วนการซื้อที่มีพื้นฐานมาจากกรรมพันธุ์เป็นการซื้อที่กระทำขึ้นเนื่องจากลักษณะที่มีมาแต่กำเนิดของผู้บริโภค เช่นการตัดสินใจซื้อสินค้าที่สอดคล้องกับเพศ (ชายหรือหญิง) หรือการมีสายตาสั้นตามกรรมพันธุ์ทำให้ต้องตัดสินใจซื้อแว่นสายตา เป็นต้น สำหรับการซื้อที่เป็นที่เป็นการมุ่งเน้นที่สังคม คือการซื้อที่ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความรู้สึกที่ผู้บริโภคมีต่อบุคคลอื่นว่าจะมีความนึกคิดต่อการซื้อของเขาอย่างไร หมายถึงการซื้อของบุคคลที่ทำให้สอดคล้องหรือเหมือนกับการซื้อของบุคคลอื่นในสังคม นั่นคือ การซื้อเลียนแบบ (Imitation)

การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision)

การตัดสินใจซื้อเป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคพร้อมจะกระทำการตัดสินใจสำหรับทางเลือกที่ได้กำหนดไว้แล้วจากทางเลือกต่างๆ โดยทางเลือกที่จะกระทำถือเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ดังนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นในขั้นนี้คือ ความตั้งใจที่จะกระทำการซื้อสินค้าใดสินค้านั้น หรือตราใดตราหนึ่ง ความตั้งใจว่าจะซื้อสินค้านั้นจำเป็นต้องก่อให้เกิดการซื้อเสมอไป เพราะยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่าจะซื้อดีหรือไม่ รวมทั้งสภาพความพร้อมที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อจะเกิดขึ้นหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับ

1. ความตั้งใจซื้อ
2. สถานการณ์ในขณะที่ตัดสินใจซื้อ
3. ระยะเวลาที่ใช้สำหรับตัดสินใจซื้อ

ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) เป็นช่วงที่ผู้บริโภคพร้อมที่จะเลือกทางเลือกใดก็ตามที่ดีที่สุดสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาของเขา ความตั้งใจซื้อเป็นเพียงโอกาสที่เกิดจากการซื้อจริงเท่านั้น การซื้อสินค้าของผู้บริโภคไม่ได้ซื้อตัวสินค้าอย่างเดียวนอกจากแต่เป็นการซื้อผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการซื้อสินค้านั้นด้วย ดังนั้นการตั้งใจซื้อจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การซื้อจริง โดยการพิจารณาข้อดีของตราสินค้า คุณภาพ และผลประโยชน์ทั้งหมดของสินค้า เพื่อเปรียบเทียบกันและสรุปทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการที่เกิดขึ้น

สถานการณ์ในขณะที่ตัดสินใจซื้อ (Situation Influences) สถานการณ์คือ ปัจจัยทั้งหลาย โดยเฉพาะทางเลือกในเวลาและสถานที่ที่เกิดจากการสังเกตไม่ได้เกิดจากความรู้ของบุคคล แต่เกิดจากตัวกระตุ้นที่เป็นทางเลือกที่มีผลต่อพฤติกรรมในปัจจุบัน การเลือกสินค้านั้นเป็นช่วงของการพิจารณาสถานการณ์ในการตัดสินใจซื้อ เช่น จะซื้อเนื้อ ผักดี เป็นต้น สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ท่าเลที่ตั้ง การตกแต่งภายใน กลิ่นเสียง และการจัดร้าน เป็นต้น
2. ลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การซื้อประกอบกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม
3. เงื่อนไขการซื้อต่างๆ ที่เกี่ยวกับเวลา เช่น ซื้อครั้งสุดท้ายเมื่อไร ซื้อในช่วงเวลาอะไร เวลาเลิกงาน หรือสุดสัปดาห์
4. การจูงใจ ไปเดินซื้อเป็นความตั้งใจและต้องการซื้อ
5. ขึ้นอยู่กับสภาพของอารมณ์ เงินสดที่มี สภาพความพร้อมทางร่างกาย เช่น สบายดีหรือเจ็บป่วย เป็นต้น

ระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจ (Decision Time) ปัจจัยอีกตัวที่เกี่ยวข้องก็คือเรื่องของเวลาที่จะใช้ไปสำหรับการตัดสินใจเป็นสิ่งสุดท้ายที่ต้องตัดสินใจ การเลือกซื้อสินค้าอาจใช้เวลาเป็นปี หรือตัดสินใจเลือกซื้ออย่างฉับพลันก็เป็นไปได้

การประเมินผลหลังการซื้อ (Post Purchase Assessment)

เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคจะประเมินผลการตัดสินใจที่ได้ว่า การตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจหรือไม่ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจครั้งต่อไปในอนาคต ฉะนั้นกระบวนการการตัดสินใจของผู้บริโภคจึงไม่ได้สิ้นสุดลงเมื่อมีการกระทำการซื้อ สิ่งสำคัญอีกหนึ่งของขั้นตอนนั้นคือ สภาพความกังวลหลังการซื้อ (Post Cognitive Dissonance) ซึ่งมีทฤษฎีที่ว่าความกังวลหลังการซื้อ (Dissonance Theory) ได้อธิบายพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังการซื้อ โดยทฤษฎีนี้มีความคิดเห็นว่า ผู้บริโภคต้องเผชิญกับความจำเป็นในการรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลที่เกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ อันนำไปสู่การยอมรับทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง ความกังวลดังกล่าวเป็นความรู้สึกไม่สบายทางจิตใจที่ผู้บริโภคพยายามจะบรรเทา ถ้าประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีเกี่ยวกับสินค้าเป็นที่พอใจ การลดความกังวลหลังการซื้อของผู้บริโภคก็ควรนำไปสู่ความชอบในตราสินค้าดังกล่าวของสินค้า และนำไปสู่การเพิ่มความเป็นไปได้ในการกลับมาซื้อซ้ำอีกของผู้บริโภค

วิธีการที่ผู้บริโภคจัดการเกี่ยวกับความกังวลหลังการซื้อ อาจทำให้ผู้จัดการฝ่ายการตลาดได้รู้ถึงการลดความกังวลและเพิ่มความเป็นไปได้ในการซื้อซ้ำของผู้บริโภคในตราสินค้าดังกล่าวได้ภายหลัง ผู้บริโภคอาจแสวงหาการบรรเทาความกังวลได้หลายทาง เช่น

1. ผู้บริโภคอาจค้นหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเขา
2. ผู้บริโภคอาจพยายามทำให้เขามั่นใจว่าการตัดสินใจของเขาถูกต้องดีแล้ว โดยการบอกคนอื่นว่า การตัดสินใจดังกล่าวคุ้มค่าแล้ว
3. ผู้บริโภคอาจพยายามหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ขัดแย้งกับความคิดของเขา
4. ผู้บริโภคอาจแก้ไขปัญหาคความกังวลโดยการซื้อตราสินค้าใหม่ในการซื้อครั้งต่อไป

5. ผู้บริโภคอาจพยายามลดความกังวลดังกล่าวจนหมดความกังวลไปเอง

นักการตลาดจึงได้พยายามทำโฆษณาเฉพาะขึ้นมาเพื่อขจัดความกังวลหลังการซื้อดังกล่าวของผู้บริโภค โดยการโฆษณานั้นจะสนับสนุนคุณสมบัติที่ดีของตราสินค้าดังกล่าว การให้คำแนะนำวิธีการใช้เพียงพอ การรับประกันสินค้า และการให้บริการหลังการซื้อจะเป็นสิ่งที่ช่วยลดความกังวลหลังการซื้อของผู้บริโภคได้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาและทำการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าของร้านขายยาทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งหมด 3,923 ร้าน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าของร้านขายยา ซึ่งผู้วิจัยขอเลือกเจ้าของร้านขายยาเขตราชเทวี Purposive Sampling

การวางแผนการเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convinient Sampling) โดยนำแบบสอบถามนี้ไปสอบถามความคิดเห็นโดยตรงกับเจ้าของร้านขายยาที่ร้านขายยานั้นๆ โดยประชากรทุกราย (คือเจ้าของร้านขายยา) มีสิทธิ์ได้รับเลือก ผู้วิจัยได้ขอเลือกเขตราชเทวี ซึ่งมีความหลากหลายของประเภทร้านขายยาและเกิดภัยขึ้นบ่อยครั้ง จำนวนร้าน 94 ร้าน (สถิติใบอนุญาตเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา: 2554) แต่ผู้วิจัยได้มีการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 60 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงข้อเท็จจริงของร้านขายยาและข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยา ซึ่งมีลักษณะของคำถามเป็นแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices)

1. ข้อมูลเพศ , ระดับการศึกษา , สถานภาพการสมรส และลักษณะสถานประกอบการ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท Nominal

2. ข้อมูลอายุ , รายได้ต่อเดือน , ขนาดพื้นที่ของร้าน , ยอดขายต่อเดือน และปริมาณลูกค้าต่อเดือน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล Ordinal

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยาของคนที่มียู่ ใช้ระดับการวัดข้อมูล Ordinal

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยและความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของท่านนั้น ใช้ระดับการวัดข้อมูล Ordinal

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามถึงพฤติกรรมการตัดสินใจการทำประกันภัย

4.1 เป็นการสอบถาม เจ้าของร้านขายยานั้นมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยมีญาติ คนรู้จักเป็นพนักงานขายประกันหรือไม่ และเจ้าของร้านขายยานั้นเคยถูกชักชวนให้ทำประกันหรือไม่ และโดยส่วนตัวเจ้าของร้านขายยามีความสนใจที่จะทำประกันหรือไม่ ท่านเจ้าของร้านขายยานั้นได้ทำประกันภัยให้แก่ร้านขายยาของท่านแล้วหรือยัง ซึ่งการสอบถามดังกล่าวนี้ ใช้ระดับการวัดข้อมูล Nominal

4.2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการประกันภัย ด้านการรับประกันและชดเชยความเสียหาย ใช้ระดับการวัดข้อมูล Ordinal

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 60 ชุด หลังจากนั้นนำข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละฉบับมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์แปลผลทางสถิติ โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป ในการแปลผลเพื่ออ่านค่าที่ได้วิเคราะห์ต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หลังจากการลงรหัสตามกำหนดไว้เรียบร้อยแล้วนั้น
2. นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
3. อ่านค่าและนำมาทดสอบสมมติฐาน หาข้อสรุป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ในการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลและข้อเท็จจริงของร้านขายยา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ขนาดพื้นที่ ประเภทของร้านขายยา รายได้ต่อ เดือน เป็นต้น

1.1 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544: 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของ แบบสอบถาม (อภินันท์ จันตานี, 2538: 75)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
 f แทน ความถี่ที่สำรวจได้
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล ด้านต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544: 65)

$$S.D. = \frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$$\frac{\sum X^2}{n} \text{ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

$$n \text{ แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้สถิติ Chi – Square (χ^2 -test) ใช้ในการทดสอบความเหมือนและแตกต่างกันของตัวแปร ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ภัยที่คาดว่าจะเกิด และลักษณะสถานประกอบการ มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

การคำนวณค่าไคสแควร์ (Chi - square) ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญธรรมกิจปริดาภิสุทธิ 2540: 328)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

χ^2 = คีอค่าไคสแควร์

O = คีอค่าความถี่ที่ศึกษามาได้

E = คีอค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี

ในการแปลความหมายของค่า Chi – Square เพื่อทราบว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ นั้นต้องอาศัยค่าที่ระดับความมีนัยสำคัญต่างๆ และในการดูจากตารางนั้นต้องหาค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) โดยการใช้สูตร

$$df = (c - 1)(r - 1)$$

เมื่อ c = จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)

r = จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานคร” การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Min	แทน	ค่าน้อยที่สุด
Max	แทน	ค่ามากที่สุด
Mode	แทน	ฐานนิยม
χ^2	แทน	ค่าสถิติ Chi-Square
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลข้อมูล

ในการนำเสนอผลข้อมูล และการแปลผลข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยาและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับร้านขายยาของท่าน
- ส่วนที่ 2 ความรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยาที่ท่านมีอยู่
- ส่วนที่ 3 สถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องของร้านขายยาของท่าน
- ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของเจ้าของร้านขายยาโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ของเจ้าของร้านขายยาและข้อมูลข้อเท็จจริงของร้านขายยาของท่านซึ่งได้แก่ ลักษณะสถานประกอบการ ขนาดพื้นที่ ยอดขายต่อเดือน และปริมาณลูกค้าต่อเดือนของร้านขายยาของท่าน แสดงเป็นค่าจำนวนและร้อยละดังตาราง

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยาและข้อมูลข้อเท็จจริงของร้านขายยาของท่าน (n = 60)

ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยาและข้อเท็จจริงของร้านขายยาของท่าน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	28	46.7
หญิง	32	53.3
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	15	25.0
31 - 40 ปี	23	38.3
41 - 50 ปี	12	20.0
51 - 60 ปี	7	11.7
61 ปีขึ้นไป	3	5.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	5	8.3
ระดับปริญญาตรี	47	78.3
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	8	13.3
4. สถานภาพ		
โสด	30	50.0
สมรส / อยู่ด้วยกัน	20	33.3
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	10	16.7
5. รายได้		
ต่ำกว่า 30,000 บาท	22	36.7
30,001 – 60,000 บาท	25	41.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยาและข้อเท็จจริงของร้านขายยา ของท่าน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. รายได้ (ต่อ)		
60,001 – 90,000 บาท	8	13.3
90,001 – 120,000 บาท	1	1.7
120,000 บาท ขึ้นไป	4	6.7
6. ลักษณะสถานประกอบการ		
ร้านขายยาเดี่ยว	53	88.3
ร้านขายยาแฟรนไชส์	3	5.0
ร้านขายยาลูกโซ่	4	6.7
7. ขนาดพื้นที่ร้านขายยา		
ต่ำกว่า 25 ตรม.	27	45.0
26 – 50 ตรม.	27	45.0
51 – 75 ตรม.	4	6.7
76 – 100 ตรม.	2	3.3
8. ยอดขายต่อเดือน		
ต่ำกว่า 200,000 บาทต่อเดือน	22	36.7
200,001 – 400,000 บาทต่อเดือน	19	31.7
400,001 – 700,000 บาทต่อเดือน	9	15.0
700,001 – 1,000,000 บาทต่อเดือน	5	8.3
1,000,000 บาทขึ้นไป	5	8.3
9. ปริมาณลูกค้าต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 คนต่อเดือน	31	51.7
3,001 – 6,000 คนต่อเดือน	20	33.3
6,001 – 12,000 คนต่อเดือน	4	6.7
12,000 – 18,000 คนต่อเดือน	3	5.0
18,000 คนขึ้นไปต่อเดือน	2	3.3

จากตาราง 1 พบว่า จากการสอบถามเจ้าของร้านขายยาจำนวน 60 คน ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53) เป็นเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ 38.3) นั้น อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (ร้อยละ 78.3) มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 33.3) ส่วนใหญ่ รายได้อยู่ระหว่าง 30,000 – 60,000 บาท (ร้อยละ 41.7) ร้านขายยาส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นร้านขายยาเดี่ยว มากถึง 53 ร้าน (ร้อยละ 88.3) และขนาดพื้นที่ร้านขายยานั้นมีขนาดส่วนใหญ่จะไม่เกิน 50 ตรม. ซึ่งขนาดพื้นที่ต่ำกว่า 50 ตรม. และขนาดพื้นที่ระหว่าง 26-50 ตรม. นั้นมีจำนวนเท่ากันอย่างละ 45 ร้าน (ร้อยละ 45) และยอดขายต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 200,000 บาท (ร้อยละ 36.7) และปริมาณลูกค้าส่วนใหญ่ต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 คน (ร้อยละ 51.7)

ตาราง 2 การวิเคราะห์ถึงความรู้สึกรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยาที่ท่านมีอยู่ (n=60)

ความรู้สึกรู้สึกหรือความสำคัญของเจ้าของร้าน ขายยาที่มีต่อร้านขายยาของท่าน	เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ)			$\bar{X}$	S.D.
	น้อย	ปานกลาง	มาก		
1. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีสินทรัพย์ คงที่ ได้แก่ อาคาร และเครื่องใช้สำนักงาน ทั้งหมดในร้าน มีมูลค่า	13.3	53.3	33.3	2.20	0.659
2. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีสินทรัพย์ หมุนเวียนทั้งหมดในร้าน มีมูลค่า	10.0	51.7	38.3	2.28	0.64
3. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีมูลค่าสินค้า คงคลังทั้งหมดในร้าน มีมูลค่า	16.7	48.3	35.0	2.18	0.701
4. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีสินค้าคง คลังที่มีความหลากหลาย	10.0	58.3	31.7	2.22	0.613
5. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีชื่อเสียงที่ดี มานาน	16.7	38.3	45.0	2.28	0.739
6. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน เป็นที่รู้จักในละแวกที่ตั้งร้านของท่าน	5.0	40.0	55.0	2.50	0.597
7. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน เป็นที่รู้จักในวงกว้าง นอกเหนือจากบริเวณ ที่ตั้งร้านของท่าน	43.3	36.7	20.0	1.77	0.767
8. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน ขายดี	6.7	55.0	38.3	2.32	0.596

ตาราง 2 (ต่อ)

ความรู้สึกหรือความสำคัญของเจ้าของร้าน ขายยาที่มีต่อร้านขายยาของท่าน	เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ)			$\bar{X}$	S.D.
	น้อย	ปานกลาง	มาก		
9. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน มีลูกค้านำอุดหนุนเป็นจำนวน	3.3	61.7	35.0	2.32	0.537

จากตาราง 2 เมื่อสอบถามถึงความรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยาของท่านแล้ว ส่วนใหญ่
รู้สึกว่าการบริการที่อื่นได้แก่ อาคาร ที่ดิน เครื่องใช้สำนักงานทั้งหมด รวมถึงสินทรัพย์หมุนเวียนและ
มูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมดในร้านขายยาของท่านเจ้าของร้านนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น (ร้อยละ
32,31 และ 29 ตามลำดับ) ความหลากหลายของสินค้าคงคลังในร้านขายยาของท่านที่มีอยู่นั้นอยู่ในระดับ
ปานกลาง (ร้อยละ 35) ส่วนความมีชื่อเสียงของร้านขายยาของท่านที่มีอยู่นั้น ท่านเจ้าของร้านส่วนใหญ่
รู้สึกว่าร้านขายยาของท่านนั้นมีชื่อเสียงที่สะสมมานานอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 27) การเป็นที่รู้จักของ
ชุมชนในละแวกร้านขายยาของท่านนั้นอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 33) การเป็นที่รู้จักในวงกว้าง
นอกเหนือบริเวณที่ตั้งร้านขายยาของท่านนั้นอยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 26) ซึ่งใกล้เคียงกับความรู้สึกปาน
กลาง (ร้อยละ 22) และความรู้สึกของเจ้าของร้านขายยาที่รู้สึกได้ถึงว่าร้านขายยาที่ท่านมีอยู่นั้นขายดีและ
มีลูกค้านำอุดหนุนอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 33 และ 37 ตามลำดับ)

ตาราง 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องของร้านขายยาของท่าน (n=60)

สถานการณ์และความเสียหาย ที่เกี่ยวข้องของร้านขายยาของท่าน	เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิด อัคคีภัย	3.3	38.3	36.7	16.7	5.0	2.82	0.930
2. ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิด การโจรกรรม	1.7	26.7	26.7	23.3	21.7	3.37	1.149
3. ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิด กิจการหยุดชะงัก	41.7	46.7	5.0	3.3	3.3	1.80	0.935

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานการณ์และความเสียหาย ที่เกี่ยวข้องของร้านขายยาของท่าน	เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
4. ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิด อัคคีภัยและการโจรกรรม	1.7	26.7	25.0	21.7	25.0	3.42	1.183
5. ร้านขายยาของท่านจะได้รับ ผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยซึ่งมี มูลค่าความเสียหาย	3.3	25.0	40.0	18.3	13.3	3.13	1.049
6. ร้านขายยาของท่านจะได้รับ ผลกระทบจากการเกิดโจรกรรมซึ่งมี มูลค่าความเสียหาย	3.3	15.0	36.7	23.3	21.7	3.45	1.096
7. ร้านขายยาของท่านจะได้รับ ผลกระทบจากกิจการหยุดชะงัก ซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย	46.7	28.3	11.7	8.3	5.0	1.97	1.178
8. ร้านขายยาของท่านจะได้รับ ผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยและการ โจรกรรมซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย	3.3	16.7	26.7	26.7	26.7	3.57	1.155

จากตาราง 3 เมื่อสอบถามถึงสถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของท่านนั้น ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าร้านขายยาของท่านนั้นมีโอกาสเกิดอัคคีภัยน้อย (ร้อยละ 38.3) ซึ่งใกล้เคียงกับความเห็นว่าร้านขายยาของท่านนั้นมีโอกาสเกิดอัคคีภัยปานกลาง (ร้อยละ 36.7) และจากการสอบถามถึงความเห็นว่าร้านขายยาของท่านนั้นมีโอกาสเกิดการโจรกรรม เจ้าของร้านขายยาส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ามีโอกาสเกิดขึ้นน้อยและปานกลางเท่ากัน (ร้อยละ 26.7) ซึ่งใกล้เคียงกับความเห็นว่ามีโอกาสเกิดการโจรกรรมขึ้นมากถึงมากที่สุด (ร้อยละ 23.3 และ 21.7 ตามลำดับ) อีกด้วย ส่วนความเห็นว่าร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิดกิจการหยุดชะงักนั้น จากการสอบถามเจ้าของร้านขายยาความเห็นที่ได้ส่วนใหญ่โอกาสเกิดขึ้นน้อยถึงไม่มี (ร้อยละ 46.7 และ 41.7)ตามลำดับ ซึ่งความเห็นว่าร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิดกิจการหยุดชะงักมากและมากที่สุดนั้นมีเพียง ร้อยละ 3.3 จากการสอบถามความเห็นว่าร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิดทั้งอัคคีภัยและการโจรกรรมนั้น ไม่มีโอกาสเกิดขึ้นเลยนั้นมีเพียง ร้อยละ 1.7 ส่วนโอกาสที่เกิดขึ้นทั้งอัคคีภัยและการโจรกรรมปานกลางและมากที่สุดร้อยละ 25.0 ซึ่งใกล้เคียง

กับผลการสอบถามความเห็นว่าร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุและการโจรกรรมน้อย (ร้อยละ 26.7) จากความเห็นของเจ้าของร้านขายยาว่าจะเห็นได้ว่าความเห็นทั้งหลายนั้นมีโอกาสมีภัยเกิดขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ต้องการทราบถึงความเห็นมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วย

จากการสอบถามเจ้าของร้านขายยาถึงผลกระทบจากการเกิดอุบัติเหตุซึ่งความเห็นส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบมูลค่าความเสียหายปานกลาง (ร้อยละ 40) ส่วนความเห็นไม่มีมูลค่าความเสียหายเกิดขึ้นจากผลกระทบอุบัติเหตุนี้มีเพียงร้อยละ 3.3 จากการสอบถามความเห็นเจ้าของร้านขายยาถึงผลกระทบจากการเกิดโจรกรรม ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบปานกลาง (ร้อยละ 36.7) ส่วนความเห็นไม่มีมูลค่าความเสียหายเกิดขึ้นเลยนั้นมีเพียง ร้อยละ 3.3 ส่วนความเห็นถึงผลกระทบจากการกักการหยุดชะงักนั้น ไม่มีมูลค่าความเสียหายเกิดขึ้นเลยมากถึง ร้อยละ 46.7 และจากการสอบถามเจ้าของร้านขายยาถึงผลกระทบจากการเกิดอุบัติเหตุและการโจรกรรมความเห็นส่วนใหญ่มีได้รับผลกระทบเป็นมูลค่าความเสียหายปานกลาง , มาก และ มากที่สุด (ร้อยละ 26 เท่ากัน) และความเห็นที่ไม่มีมูลค่าความเสียหายเกิดขึ้นเลยนั้นมีเพียงร้อยละ 3.3

ตาราง 4 วิเคราะห์พฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัย ของเจ้าของร้านขายยา	เจ้าของร้าน ขายยา (คน)	ร้อยละ
1.ท่านเจ้าของร้านขายยามีญาติหรือบุคคล ที่ท่านรู้จัก เป็นพนักงานขายประกันหรือไม่		
ไม่มี	27	45
มี	33	55
2.ท่านเจ้าของร้านขายยาเคยถูกชักชวนจากผู้อื่นให้ซื้อประกันภัย ร้านขายยาของท่านหรือไม่		
ไม่เคย	27	45
เคย	33	55
3.ท่านเจ้าของร้านขายยามีความสนใจในการตัดสินใจทำ ประกันภัยอุบัติเหตุและการโจรกรรมให้แก่ร้านขายยาของท่าน หรือไม่		
ไม่สนใจ	26	43.3
สนใจ	34	56.7

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัย ของเจ้าของร้านขายยา	เจ้าของร้าน ขายยา (คน)	ร้อยละ
4. ท่านเจ้าของร้านขายยาได้มีการทำประกันภัยอัคคีภัยและการ โจรกรรมให้แก่ร้านขายยาของท่านหรือไม่		
ไม่ได้ทำ	40	66.7
ทำแล้ว	20	33.3

จากตาราง 4 จากการสอบถามเจ้าของร้านขายยา จำนวน 60 คน ซึ่งเจ้าของร้านขายยาจำนวน 33 คน (ร้อยละ 55) มีญาติหรือบุคคลรู้จักเป็นพนักงานขายประกัน และมีเจ้าของร้านขายยา 33 คน (ร้อยละ 55) ต่างก็เคยถูกชักชวนให้ซื้อประกันภัยร้านขายยาเช่นกัน และจากการสอบถามถึงความสนใจในการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมให้แก่ร้านขายยาของท่านนั้น ส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยามากถึง 34 คน (ร้อยละ 56.7) จากสอบถามเจ้าของร้านขายยาส่วนใหญ่ยังไม่ได้ตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของตนมากถึง 40 คน (ร้อยละ 66.7)

ตาราง 5 วิเคราะห์ความเห็นต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

พฤติกรรมในการตัดสินใจทำ ประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้าน ขายยา	เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
1. ท่านต้องการการรับประกันความ เสียหายต่อสินค้าคงคลังของร้านขายยา ของท่าน	5.0	-	21.7	55.0	18.3	3.87	0.769

ตาราง 5 (ต่อ)

พฤติกรรมในการตัดสินใจทำ ประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้าน ขายยา	เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง		
2. ท่านต้องการการรับประกันความ เสียหายต่อสินทรัพย์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ อุปกรณ์และเครื่องใช้ สำนักงาน เป็นต้นของร้านขายยาของ ท่าน	1.7	3.3	30.0	35.0	30.0	3.88	0.94
3. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย ของโครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่น ประตูม้วน เหล็กคัต กระงะ เป็นต้น อันเกิดจากการถูกโจรกรรม	1.7	3.3	28.3	28.3	38.3	3.98	0.983
4. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย ของโครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่นอาคาร อันเกิดจากอัคคีภัย	5.0	-	23.3	36.7	35.0	4.02	0.892
5.ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย ของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของ ท่าน อันเกิดจากการถูกโจรกรรม	3.3	-	16.7	36.7	43.3	4.20	0.840
6. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย ของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของ ท่านอันเกิดจากอัคคีภัย	1.7	-	20.0	43.3	35	4.12	0.783
7. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย เนื่องจากกิจการร้านขายยาของท่าน ต้องหยุดชะงัก	23.3	13.3	25.0	21.7	16.7	2.95	1.407
8. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย เนื่องจากร้านขายยาของท่านถูก โจรกรรมและอัคคีภัย	5.0	-	15.0	35.0	45.0	4.20	0.879

ตาราง 5 (ต่อ)

พฤติกรรมในการตัดสินใจทำ ประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้าน ขายยา	เจ้าของร้านขายยา (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง		
9. ท่านต้องการแผนการประกันภัยที่ ครอบคลุมการประกันภัยทั้งอัคคีภัย และโจรกรรมที่ท่านไม่สนใจต่อราคา เบี้ยประกันที่ท่านต้องการชำระ	23.3	25.0	25.0	16.7	10.0	2.65	1.287

จากตาราง 5 เป็นการสอบถามถึงพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ซึ่งผู้วิจัยขอบรรยายวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงความต้องการการรับประกันความเสียหายต่อสินค้าคงคลังของร้านขายยาของท่านนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 55 เห็นด้วยกับการรับประกันความเสียหายต่อสินค้าคงคลังของร้านขายยา และร้อยละ 35 เห็นด้วยกับการรับประกันความเสียหายต่อสินทรัพย์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน ดังนั้นจากการสอบถามถึงพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของขายยาจากเกณฑ์การวัดระดับความเห็นด้วยต่อการรับประกันความเสียหายต่อสินค้าคงคลัง ($\bar{X} = 3.87$) และ ความเห็นด้วยต่อการรับประกันความเสียหายต่อสินทรัพย์ต่างๆ ($\bar{X} = 3.88$) แสดงให้เห็นว่ามีความเห็นระดับเห็นด้วยต่อการรับประกันความเสียหายทั้งสินค้าคงคลังและสินทรัพย์ต่างๆ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงความต้องการการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยาเช่น ประตูม้วน เหล็กคัต กระงะก เป็นต้นอันเกิดจากการถูกโจรกรรม ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการต้องการการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยาเช่น ประตูม้วน เหล็กคัต กระงะก เป็นต้นอันเกิดจากการถูกโจรกรรม และร้อยละ 36.7 เห็นด้วยกับการต้องการการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่น อาคาร อันเกิดจากอัคคีภัย การสอบถามถึงความต้องการการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่านอันเกิดจากการถูกโจรกรรมเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 43.3) มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการต้องการการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาอันเกิดจากการถูกโจรกรรม และ มีความเห็นด้วย เกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 43.3) กับการต้องการการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาอันเกิดจากอัคคีภัย และ

ความเห็นปานกลาง ร้อยละ 25 กับการชดเชยความเสียหายของมูลค่าความเสียหายเนื่องจากกิจการหยุดชะงัก และร้อยละ 45 เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการต้องการการชดเชยความเสียหายเนื่องจากร้านขายยาของท่านถูกโจรกรรมและอัคคีภัย ดังนั้นจากการสอบถามถึงพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของขายยาจากเกณฑ์การวัดระดับความเห็นด้วยปานกลางต่อความต้องการการชดเชยความเสียหายเนื่องจากกิจการร้านขายยาของท่านต้องหยุดชะงัก ($\bar{X} = 2.95$) และระดับความเห็นด้วยต่อความต้องการการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยาเช่นประตูม้วน เหล็กคัต กระจก เป็นต้น อันเกิดจากการถูกโจรกรรม($\bar{X} = 3.98$) และระดับความเห็นด้วยต่อความต้องการการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่นอาคาร อันเกิดจากอัคคีภัย ($\bar{X} = 4.02$) และระดับความเห็นด้วยต่อความต้องการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่าน อันเกิดจากการถูกโจรกรรม ($\bar{X} = 4.20$) และระดับความเห็นด้วยต่อความต้องการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่าน อันเกิดจากอัคคีภัย ($\bar{X} = 4.12$) และระดับความเห็นด้วยต่อความต้องการการชดเชยความเสียหาย เนื่องจากร้านขายยาของท่านถูกโจรกรรมและเกิดอัคคีภัย ($\bar{X} = 4.20$)

ส่วนที่ 3 จากการสอบถามเจ้าของร้านขายยา ต้องการแผนการประกันภัยที่ครอบคลุมการประกันภัยทั้งอัคคีภัยและโจรกรรมโดยที่ไม่สนใจต่อราคาเบี้ยประกันที่ท่านต้องการชำระ ส่วนใหญ่มีความเห็น ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วยจนถึงปานกลาง (ร้อยละ 23.3 , 25.0 และ 25.0) เกณฑ์การวัดระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการสอบถามเจ้าของร้านขายยาทั้งหมด 60 คน สามารถบอกได้ว่าเจ้าของร้านขายยา มีการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาให้แก่ร้านของตน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และยังไม่ได้ตัดสินใจทำอีก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Chi Square ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัย และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ยังไม่ได้ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	χ^2	df	Sig.
1. เพศ					
ชาย	20	8	0.209	1	0.647
หญิง	20	12			
รวม	40	20			60
2. อายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	12	3	7.752	4	0.101
31-40 ปี	18	5			
41-50 ปี	5	7			
51-60 ปี	4	3			
61 ปีขึ้นไป	1	2			
รวม	40	20			60
3. ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2	1.366	2	0.505
ปริญญาตรี	33	14			
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4			
รวม	40	20			60
4. สถานภาพ					
โสด	24	6	8.475	2	0.014
สมรส/อยู่ด้วยกัน	13	7			
หม้าย/หย่าร้าง	3	7			
รวม	40	20			60

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ยังไม่ได้ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
5. รายได้ต่อเดือน					
ต่ำกว่า 30,000 บาท	16	6	4.184	4	0.382
30,000-60,000 บาท	18	7			
60,001-90,000 บาท	4	4			
90,001-120,000 บาท	-	1			
120,000 บาทขึ้นไป	2	2			
รวม	40	20			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าข้อมูลส่วนบุคคล ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ($X^2 = 0.209$, Sig. = 0.647), อายุ ($X^2 = 7.752$, Sig. = 0.101), ระดับการศึกษา ($X^2 = 1.366$, Sig. = 0.505) และรายได้ต่อเดือน ($X^2 = 4.184$, Sig. = 0.382) แสดงให้เห็นว่า ค่า Sig. ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ซึ่งเพศชาย ตัดสินใจทำจำนวน 8 คน (ร้อยละ 13.3) และเพศหญิง ตัดสินใจทำจำนวน 12 คน (อย่างละร้อยละ 20) ซึ่งช่วงอายุที่ตัดสินใจทำมากที่สุด คือ 41-50 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 11.7) และช่วงรายได้ที่ตัดสินใจทำมากที่สุดคือ 30,001-60,000 บาทต่อเดือน จำนวน 7 คน (ร้อยละ 11.7) ระดับการศึกษาที่ตัดสินใจทำมากที่สุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 23.3) แต่ค่า Sig. ที่ได้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ของด้านสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันกับมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ซึ่งผลที่ได้แทบไม่แตกต่างกันคือ โสด จำนวน 6 คน (ร้อยละ 9.9) และ สมรสกับหย่าร้างนั้น อย่างละจำนวน 7 คน (ร้อยละ 11.7)

ตาราง 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลร้านขายยากับพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัย และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ข้อมูลร้านขายยา	ยังไม่ได้ทำ(คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
1.ประเภทของร้าน					
ร้านขายยาเดี่ยว	36	17	0.538	2	0.764
ร้านขายยาแฟรนไชส์	2	1			
ร้านขายยาลูกโซ่	2	2			
รวม	40	20			60
2. ขนาดพื้นที่					
ต่ำกว่า 25 ตรม.	22	5	6.708	3	0.082
26-50 ตรม.	16	11			
51-75 ตรม.	1	3			
76-100 ตรม.	1	1			
101 ตรม. ขึ้นไป	-	-			
รวม	40	20			60
3. ยอดขายต่อเดือน					
ต่ำกว่า 200,000 บาท	17	5	8.035	4	0.090
200,001-400,000 บาท	14	5			
400,001-700,000 บาท	6	3			
700,001-1,000,000 บาท	1	4			
1,000,001 บาทขึ้นไป	2	3			
รวม	40	20			60
4.ปริมาณลูกค้าต่อเดือน					
ต่ำกว่า 3,000 คนต่อเดือน	24	7	7.638	4	0.106
3,001-6,000 คนต่อเดือน	12	8			
6,001-12,000 คนต่อเดือน	3	1			
12,001-18,000 คนต่อเดือน	1	2			
18,001 คนขึ้นไปต่อเดือน	-	2			
รวม	40	20			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ประเภทของร้านขายยา ($X^2 = 0.538$, Sig. = 0.764, ขนาดพื้นที่ของร้านขายยา ($X^2 = 6.708$, Sig. = 0.082), ยอดขายต่อเดือนของร้านขายยา ($X^2 = 8.035$, Sig. = 0.090) และ ปริมาณลูกค้าต่อเดือนของร้านขายยา ($X^2 = 7.638$, Sig. = 0.106) แสดงให้เห็นว่า ค่า Sig. ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นทำให้ทราบว่า ขนาดพื้นที่, ยอดขายต่อเดือน และ ปริมาณลูกค้าต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการทำประกันภัยอัคคีภัย และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา จากผลที่ได้สามารถบอกได้ว่าส่วนใหญ่ ประเภทร้านขายยาที่ตัดสินใจทำมากที่สุด คือ ร้านขายยาเดี่ยว จำนวนมากถึง 17 ร้าน (ร้อยละ 28.3) มีขนาดพื้นที่ 26-50 ตรม. ทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรม จำนวน 11 ร้าน (ร้อยละ 18.3) รองลงมา ด้าน ยอดขายต่อเดือน ร้านที่มีการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยามากที่สุด คือ ร้านที่มี ยอดขายเดือนไม่เกิน 400,000 บาทต่อเดือน จำนวน 10ร้าน (ร้อยละ 16.6) และด้านปริมาณลูกค้าต่อเดือน ร้านที่มีการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยามากที่สุดได้แก่ร้านที่มีปริมาณลูกค้า ไม่เกิน 6,000 คนต่อเดือน โดยแบ่งเป็นร้านที่มีปริมาณลูกค้า ต่ำกว่า 3,000 คนต่อเดือน จำนวน 7 ร้าน (ร้อยละ 11.7) และ ร้านที่มีปริมาณลูกค้า ตั้งแต่ 3,001 – 6,000 คนต่อเดือน จำนวน 8 ร้าน (ร้อยละ 13.3)

ตาราง 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกหรือความสำคัญที่มีต่อร้านขายยากับพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ความรู้สึกหรือความสำคัญที่ท่านมีต่อ ร้านขายยาของท่าน	ยังไม่ได้ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
1. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี สินทรัพย์คงที่ อันได้แก่ ที่ดิน อาคาร และเครื่องใช้สำนักงาน ทั้งหมดในร้านมีมูลค่าสูง					
น้อย	8	-	8.616	2	0.013
ปานกลาง	23	9			
มาก	9	11			
รวม	40	20			60

ตาราง 8 (ต่อ)

ความรู้สึกหรือความสำคัญที่ท่านมีต่อ ร้านขายยาของท่าน	ยังไม่ได้ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
2. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี สินทรัพย์หมุนเวียนทั้งหมดในร้าน มีมูลค่าสูง					
น้อย	6	-	4.081	2	0.130
ปานกลาง	21	10			
มาก	13	10			
รวม	40	20			60
3. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี มูลค่าสินค้ายกคงคลังทั้งหมดในร้าน					
น้อย	8	2	3.160	2	0.206
ปานกลาง	21	8			
มาก	11	10			
รวม	40	20			60
4. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี สินค้ายกคงคลังมีความหลากหลายใน ร้าน					
น้อย	6	-	3.672	2	0.159
ปานกลาง	22	12			
มาก	12	8			
รวม	40	20			60
5. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี ชื่อเสียงที่ดีมานาน					
น้อย	8	2	2.843	2	0.241
ปานกลาง	17	6			
มาก	15	12			
รวม	40	20			60

ตาราง 8 (ต่อ)

ความรู้สึกหรือความสำคัญที่ท่านมีต่อ ร้านขายยาของท่าน	ยังไม่ได้ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
6. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน เป็นที่รู้จักในละแวกร้านค้าของท่าน					
น้อย	3	-	3.477	2	0.176
ปานกลาง	18	6			
มาก	19	14			
รวม	40	20			60
7. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน เป็นที่รู้จักในวงกว้างนอกเหนือจาก บริเวณร้านค้า					
น้อย	20	6	11.72	2	0.003
ปานกลาง	17	5			
มาก	3	9			
รวม	40	20			60
8. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านขาย ดี					
น้อย	3	1	5.981	2	0.05
ปานกลาง	26	7			
มาก	11	12			
รวม	40	20			60
9. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี ลูกค้ามาอุดหนุน					
น้อย	2	-	3.591	2	0.166
ปานกลาง	27	10			
มาก	11	10			
รวม	40	20			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

ร้านขายยาที่คิดว่ามีมูลค่าสินทรัพย์คงที่ อันได้แก่ ที่ดิน อาคาร และเครื่องใช้สำนักงานทั้งหมด ในร้านขายยาระดับมาก ($X^2 = 8.616$, Sig = 0.013) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 18.3) ,มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ในวงกว้างอย่างมาก ($X^2 = 11.72$, Sig = 0.003) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 15) และ คิดว่าร้านขายยาของตน นั้นขายดีมาก ($X^2 = 5.981$, Sig = 0.05) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20) ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้นั้นน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ร้านขายยาที่คิดว่ามีมูลค่าสินทรัพย์หมุนเวียน ทั้งหมดในร้านขายยาปานกลางถึงมาก ($X^2 = 4.081$, Sig = 0.130) จำนวนอย่างละ 10 คน (ร้อยละ 16.7) ,ร้านขายยาที่คิดว่ามีมูลค่าสินค้ำคงคลังทั้งหมดในร้านขายยามาก ($X^2 = 3.160$, Sig = 0.206) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 16.7) ,ร้านขายยาที่คิดว่ามีความหลากหลายของสินค้ำคงคลังในร้านขายยา ($X^2 = 3.672$, Sig = 0.159) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20) ,ร้านที่คิดว่ามีชื่อเสียงที่ดี มากมานาน ($X^2 = 2.843$, Sig = 0.241) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20)และมีความเป็นที่รู้จักในละแวก ร้านค้ามากเป็นเวลานาน ($X^2 = 3.477$, Sig = 0.176) จำนวน 14 คน (ร้อยละ 23.3)และมีลูกค้ามาอุดหนุนเป็นจำนวนมาก ($X^2 = 3.591$, Sig = 0.166)จำนวน 10 คน (ร้อยละ 16.7) ที่มีความแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ตาราง 9 (ต่อ)

สถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องของ ร้านขายยากับพฤติกรรมการตัดสินใจทำ ประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา	จำนวนเจ้าของร้านขายยา (คน)					รวม (คน)
	ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
8. ร้านขายยาของท่านจะได้รับผลกระทบจาก การเกิดอัคคีภัยและการ โจรกรรมซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย แต่ยังไม่ทำ ประกันภัย	1	8	10	14	7	40
ร้านขายยาของท่านจะได้รับผลกระทบ ผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยและการ โจรกรรมซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย และทำ ประกันภัยแล้ว	1	2	6	2	9	20
$X^2 = 8.081$ df = 4 , Sig. = 0.089						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

ร้านที่ทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาให้แก่ร้านของตนแล้วนั้นต่างให้ความเห็นว่า โอกาสเกิดอัคคีภัยน้อย ($X^2 = 3.085$, Sig = 0.544) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 13.3), โอกาสเกิดการโจรกรรมมากที่สุด ($X^2 = 6.578$, Sig = 0.160) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 13.3) และมีโอกาสเกิดอัคคีภัยและการโจรกรรมมากที่สุด ($X^2 = 3.115$, Sig = 0.539) จำนวน 7 (ร้อยละ 11.7) ด้านโอกาสเกิดภัยนั้นจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญจึงไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ร้านที่ทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาให้แก่ร้านของตนแล้วนั้น ต่างให้ความเห็นว่า มูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยระดับปานกลาง ($X^2 = 5.499$, Sig = 0.240) จำนวน 6 คน (ร้อยละ 10), มูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยและการโจรกรรมมากที่สุด ($X^2 = 8.081$, Sig = 0.089) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 15) ด้านมูลค่าความเสียหายจากการเกิดภัยนั้น จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญจึงไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา หากมีเพียงร้าน

ที่คิดว่า มูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากการเกิดโจรกรรมร้านขายยามากที่สุด ($X^2 = 11.188$, Sig = 0.025) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 15)

ร้านที่ทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมแล้วนั้น มีบางส่วนที่ให้ความเห็นว่า ไม่มีมูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากกิจการหยุดชะงักร้านขายยา ($X^2 = 9.101$, Sig = 0.059)จำนวน 8 คน (ร้อยละ 13.3) และ ไม่มีโอกาสเกิดกิจการหยุดชะงัก ($X^2 = 6.806$, Sig = 0.147) จำนวนอย่างละ 8 คน (ร้อยละ 13.3) เช่นกัน จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญจึงไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ตาราง 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเจ้าของร้านขายยาที่มีต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ข้อมูลเจ้าของร้านที่มีต่อการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยา	ยังไม่ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
1. เจ้าของร้านขายยามีญาติ หรือ บุคคลรู้จัก เป็นพนักงานขายประกัน					
ไม่มี	21	6	1.894	1	0.169
มี	19	14			
รวม	40	20			60
2. เจ้าของร้านขายยาเคยถูกชักชวนจากผู้อื่นให้ซื้อประกันภัยร้านขายยา					
ไม่เคย	21	6	1.894	1	0.169
เคย	19	14			
รวม	40	20			60
3. เจ้าของร้านขายยาสนใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาให้แก่ร้านของตน					
ไม่สนใจ	26	-	20.37	1	0.00
สนใจ	14	20			
รวม	40	20			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าข้อมูลเจ้าของร้านขายยา ซึ่งผลที่ได้ ทั้งท่านเจ้าของมีญาติ หรือบุคคลที่ท่านรู้จักเป็นพนักงานขายประกัน และ ท่านเจ้าของร้านขายยาเคยถูกชักชวนจากผู้อื่นให้ซื้อประกันภัยได้ค่า $X^2 = 1.894$, Sig = 0.169 สรุปความสัมพันธ์ได้ว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจการทำประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ซึ่งค่า Sig. ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความสัมพันธ์ส่วนตัวและการถูกชักชวนจากคนรู้จักไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการตัดสินใจทำประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา แต่ความสนใจในการทำประกันภัยนั้นได้ค่า $X^2 = 20.370$, Sig = 0.00 สรุปความสัมพันธ์ได้ว่า การตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยานั้นมีความสัมพันธ์กันหากเจ้าของร้านขายยาที่มีความสนใจในการทำประกันภัยนั้นบอกได้ว่า ตัดสินใจทำแล้ว 20 คน (ร้อยละ 33.3) และมีความสนใจทำแต่ยังไม่ตัดสินใจทำ 14 คน (ร้อยละ 23.3)

ตาราง 11 วิเคราะห์ทุนประกันภัยที่เจ้าของร้านขายยาได้ตัดสินใจทำ

ทุนประกันที่เจ้าของร้านขายยาได้ ตัดสินใจทำ	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)
3,000,000 บาท	8	40
5,000,000 บาท	10	50
10,000,000 บาท	2	10
$\bar{X} = 4.7$ ล้านบาท		
Mode = 5 ล้านบาท		
Min = 3 ล้านบาท		
Max = 10 ล้านบาท		
รวม	20	100

สรุปผลว่า ทุนประกันที่เจ้าของร้านขายยาได้ตัดสินใจทำแล้ว ครึ่งหนึ่งของผู้ที่ทำแล้ว อยู่ที่ 5 ล้านบาท (ร้อยละ 50) และ ทุนเฉลี่ยที่ตัดสินใจทำ คือ 4.7 ล้านบาท ค่าต่ำสุด คือ 3 ล้านบาท ค่าสูงสุด คือ 10 ล้านบาท

ตาราง 12 แสดงความสัมพันธ์ระดับความเห็นด้วยกับพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัย และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับ					
พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกัน อัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา ของเจ้าของร้านขายยา	ยังไม่ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
1. ท่านต้องการการรับประกันความ เสียหายต่อสินค้าคงคลังของร้าน ขายยาของท่าน					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	2.266	3	0.519
ไม่เห็นด้วย	3	-			
ปานกลาง	9	4			
เห็นด้วย	22	11			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	5			
รวม	40	20			60
2. ท่านต้องการการรับประกันความ เสียหายต่อสินทรัพย์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ อุปกรณ์และ เครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้นของร้าน ขายยาของท่าน					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	-	1.250	4	0.870
ไม่เห็นด้วย	1	1			
ปานกลาง	13	5			
เห็นด้วย	14	7			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	7			
รวม	40	20			60

ตาราง 12 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับ					
พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกัน อสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยา ของเจ้าของร้านขายยา	ยังไม่ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
3. ท่านต้องการการชดเชยความ เสียหายของโครงสร้างของร้านขาย ยาของท่าน เช่น ประตูม้วน เหล็กคัต กระฉก เป็นต้นอันเกิดจาก การถูกโจรกรรม					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	-	1.995	4	0.737
ไม่เห็นด้วย	2	-			
ปานกลาง	11	6			
เห็นด้วย	12	5			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	14	9			
รวม	40	20			60
4. ท่านต้องการการชดเชยความ เสียหายของโครงสร้างของร้านขาย ยาของท่าน เช่นอาคาร อันเกิดจาก อัคคีภัย					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	4.558	3	0.207
ไม่เห็นด้วย	1	2			
ปานกลาง	8	6			
เห็นด้วย	18	4			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	13	8			
รวม	40	20			60

ตาราง 12 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับ					
พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกัน อัครีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา ของเจ้าของร้านขายยา	ยังไม่ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
5. ท่านต้องการการชดเชยความ เสียหายของมูลค่าสินค้าของร้าน ขายยาของท่าน อันเกิดจากการถูก โจรกรรม					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	1.871	3	0.60
ไม่เห็นด้วย	1	1			
ปานกลาง	6	4			
เห็นด้วย	17	5			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	16	10			
รวม	40	20			60
6. ท่านต้องการการชดเชยความ เสียหายของมูลค่าสินค้าของร้าน ขายยาของท่านอันเกิดจากอัครีภัย					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	8.126	3	0.043
ไม่เห็นด้วย	-	1			
ปานกลาง	6	6			
เห็นด้วย	22	4			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	12	9			
รวม	40	20			60

ตาราง 12 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับ					
พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกัน อสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยา ของเจ้าของร้านขายยา	ยังไม่ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
7. ท่านต้องการการชดเชยความ เสียหายเนื่องจากกิจการร้านขายยา ของท่านต้องหยุดชะงัก					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	6	3.699	4	0.448
ไม่เห็นด้วย	5	3			
ปานกลาง	12	3			
เห็นด้วย	10	3			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	5			
รวม	40	20			60
8. ท่านต้องการการชดเชยความ เสียหายเนื่องจากร้านขายยาของ ท่านถูกโจรกรรมและอสังหาริมทรัพย์					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	2.524	3	0.471
ไม่เห็นด้วย	1	2			
ปานกลาง	6	3			
เห็นด้วย	16	5			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	17	10			
รวม	40	20			60

ตาราง 12 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับ					
พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกัน อัคริภัยและการโจรกรรมร้านขายยา ของเจ้าของร้านขายยา	ยังไม่ทำ (คน)	ทำแล้ว (คน)	X^2	df	Sig.
9. ท่านต้องการแผนการประกันภัย ที่ครอบคลุมการประกันภัยทั้ง อัคริภัยและโจรกรรมที่ท่านไม่ สนใจต่อราคาเบี้ยประกันที่ท่าน ต้องการชำระ					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	3	6.343	4	0.175
ไม่เห็นด้วย	12	3			
ปานกลาง	10	5			
เห็นด้วย	5	5			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	4			
รวม	40	20			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

จากความเห็นของผู้ที่ทำประกันภัยร้านขายยาให้แก่ร้านของตนแล้วนั้น ส่วนใหญ่ให้ความเห็นระดับเห็นด้วยกับการรับประกันความเสียหายต่อสินค้าคงคลังของร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 2.266$, Sig = 0.519) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 18.3), เห็นด้วยกับการรับประกันความเสียหายต่อสินทรัพย์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ อุปกรณ์ เป็นต้นของร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 1.250$, Sig = 0.870) จำนวน 7 คน (ร้อยละ 11.7), เห็นด้วยการชดเชยความเสียหายของโครงสร้าง เช่น ประตูม้วน เหล็กคัต กระฉกเป็นต้นของร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 1.995$, Sig = 0.737) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 15), เห็นด้วยการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยาของท่านเช่น อาคาร อันเกิดจากอัคริภัย ได้ค่า ($X^2 = 4.558$, Sig = 0.207) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 13.3), เห็นด้วยการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่านอันเกิดจากการโจรกรรม ($X^2 = 1.871$, Sig = 0.6) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 16.7), เห็น

ด้วยการชดเชยความเสียหายเนื่องจากของร้านขายยาของท่านถูกโจรกรรมและเกิดอัคคีภัย ($X^2 = 2.524$, Sig = 0.471) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 16.7) และเห็นด้วยเรื่องเบี่ยงประกัน แผนการครอบคลุม การประกันทั้งอัคคีภัยและการโจรกรรมโดยที่ไม่สนใจต่อราคาเบี้ยที่ต้องชำระ ทั้งหมดนี้จากค่า Sig. ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้ทราบว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

มีเพียงความเห็นเดียว คือ เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาอันเกิดจากอัคคีภัย ($X^2 = 8.126$, Sig = 0.043) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 15) จากค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้ทราบว่ามึผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ด้านการชดเชยความเสียหายเนื่องจากกิจการร้านขายยาของท่านต้องหยุดชะงัก ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($X^2 = 3.699$, Sig = 0.448) จำนวน 6 คน (ร้อยละ 10) และค่า Sig. ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าไม่มีผลต่อการตัดสินใจการทำประกันภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ตาราง 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
1. เพศ					
ชาย	11	17	0.109	1	0.741
หญิง	15	17			
รวม	26	34			60
2. อายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	10	5	7.733	4	0.102
31-40 ปี	11	12			
41-50 ปี	2	10			
51-60 ปี	2	5			
61 ปีขึ้นไป	1	2			
รวม	26	34			60

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
3. ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	5	4.199	2	0.122
ปริญญาตรี	22	25			
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4			
รวม	26	34			60
4. สถานภาพ					
โสด	17	13	4.955	2	0.084
สมรส/อยู่ด้วยกัน	7	13			
หม้าย/หย่าร้าง	2	8			
รวม	26	34			60
5. รายได้ต่อเดือน					
ต่ำกว่า 30,000บาท	12	10	8.303	4	0.081
30,001-60,000บาท	12	13			
60,001-90,000บาท	-	8			
90,001-120,000บาท	-	1			
120,001บาทขึ้นไป	2	2			
รวม	26	34			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าข้อมูลส่วนบุคคล ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ($X^2 = 0.109$, Sig. = 0.741) , อายุ ($X^2 = 7.733$, Sig. = 0.102) , ระดับการศึกษา ($X^2 = 4.199$, Sig. = 0.122) , สถานภาพการสมรส ($X^2 = 4.955$, Sig. = 0.084) , รายได้ต่อเดือน ($X^2 = 8.303$, Sig. = 0.081) แสดงให้เห็นว่า ค่า Sig. ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นทำให้ทราบว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ทั้งหมดที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความสนใจในการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ซึ่ง เพศชายและหญิง นั้นสนใจทำ

อย่างละ 17 คน (อย่างละร้อยละ 28.3) , อายุในช่วง 31-40 ปี 12 คน (ร้อยละ 20) ระดับการศึกษาที่ให้
ความสนใจทำมากที่สุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 41.7) และ สถานภาพการสมรสที่ให้
ความสนใจทำมากที่สุด คือ โสด และ สมรสหรืออยู่ด้วยกันจำนวนอย่างละ 13 คน (ร้อยละ 21.7) รายได้
ต่อเดือนมากที่สุดในช่วง 30,001-60,000 บาท จำนวน 13 คน (ร้อยละ 21.7)

ตาราง 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลร้านขายยากับความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและ
การโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ข้อมูลร้านขายยา	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
1. ประเภทร้าน					
ร้านขายยาเดี่ยว	24	29	0.752	2	0.687
ร้านขายยาแฟรนไชส์	1	2			
ร้านขายยาลูกโซ่	1	3			
รวม	26	34			60
2. ขนาดพื้นที่					
ต่ำกว่า 25 ตรม.	13	14	2.345	3	0.504
26-50 ตรม.	12	15			
51-75 ตรม.	1	3			
76-100 ตรม.	0	2			
101 ตรม. ขึ้นไป	-	-			
รวม	26	34			60
3. ยอดขายต่อเดือน					
ต่ำกว่า 200,000 บาท	11	11	7.518	4	0.111
200,001-400,000 บาท	11	8			
400,001-700,000 บาท	2	7			
700,001-1,000,000 บาท	-	5			
1,000,001 บาทขึ้นไป	2	3			
รวม	26	34			60

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อมูลร้านขายยา	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
4.ปริมาณลูกค้าต่อเดือน					
ต่ำกว่า 3,000 คนต่อเดือน	16	15	4.852	4	0.303
3,001-6,000 คนต่อเดือน	8	12			
6,001-12,000 คนต่อเดือน	2	2			
12,001-18,000 คนต่อเดือน	-	3			
18,001 คนขึ้นไปต่อเดือน	-	2			
รวม	26	34			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ประเภทของร้าน ($X^2 = 0.752$, Sig. = 0.687), ขนาดพื้นที่ของร้านขายยา ($X^2 = 2.345$, Sig. = 0.504), ยอดขายต่อเดือนของร้านขายยา ($X^2 = 7.518$, Sig. = 0.111) และ ปริมาณลูกค้าต่อเดือนของร้านขายยา ($X^2 = 4.852$, Sig. = 0.303) แสดงให้เห็นว่า ค่า Sig. ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นทำให้ทราบว่า ประเภทของร้าน, ขนาดพื้นที่, ยอดขายต่อเดือน และ ปริมาณลูกค้าต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความสนใจในการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา จากผลที่ได้ประเภทร้านของร้านที่มีผู้สนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา มากที่สุด คือ ร้านขายยาเดี่ยว จำนวนมากถึง 29 ร้าน (ร้อยละ 48.3), ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 50 ตรม. โดย มากที่สุดอยู่ในช่วงขนาดพื้นที่ 26-50 ตรม. จำนวน 15 ร้าน (ร้อยละ 25) รองลงมา ขนาดพื้นที่ต่ำกว่า 25 ตรม. จำนวน 14 ร้าน (ร้อยละ 23.3) ด้านยอดขายต่อเดือนมีผู้สนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยามากที่สุด คือ ต่ำกว่า 200,000 บาทต่อเดือน จำนวน 11 ร้าน (ร้อยละ 18.3) และร้านขายยาที่มีปริมาณลูกค้าต่ำกว่า 3,000 คนต่อเดือนมีผู้สนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมมากที่สุด จำนวน 15 ร้าน (ร้อยละ 25)

ตาราง 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกหรือความสำคัญที่มีต่อร้านขายยากับความสนใจในการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ความรู้สึกหรือความสำคัญที่ท่านมีต่อ ร้านขายยาของท่าน	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
1. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี สินทรัพย์คงที่ อันได้แก่ ที่ดิน อาคาร และเครื่องใช้สำนักงาน ทั้งหมดในร้านมีมูลค่าสูง					
น้อย	6	2	6.168	2	0.046
ปานกลาง	15	17			
มาก	5	15			
รวม	26	34			60
2. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี สินทรัพย์หมุนเวียนทั้งหมดในร้าน มีมูลค่าสูง					
น้อย	4	2	2.057	2	0.357
ปานกลาง	14	17			
มาก	8	15			
รวม	26	34			60
3. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี มูลค่าสินค้างคลังทั้งหมดในร้าน					
น้อย	5	5	5.096	2	0.078
ปานกลาง	16	13			
มาก	5	16			
รวม	26	34			60

ตาราง 15 (ต่อ)

ความรู้สึกหรือความสำคัญที่ท่านมีต่อ ร้านขายยาของท่าน	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
4. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี สินค้าคงคลังมีความหลากหลายใน ร้าน					
น้อย	4	2	2.480	2	0.289
ปานกลาง	16	19			
มาก	6	13			
รวม	26	34			60
5. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี ชื่อเสียงที่ดีมานาน					
น้อย	5	5	2.013	2	0.366
ปานกลาง	12	11			
มาก	9	18			
รวม	26	34			60
6. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน เป็นที่รู้จักในสະแวงร้านค้าของท่าน					
น้อย	2	1	1.752	2	0.416
ปานกลาง	12	12			
มาก	12	21			
รวม	26	34			60
7. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน เป็นที่รู้จักในวงกว้างนอกเหนือจาก บริเวณร้านค้า					
น้อย	15	11	5.711	2	0.058
ปานกลาง	9	13			
มาก	2	10			
รวม	26	34			60

ตาราง 15 (ต่อ)

ความรู้สึกหรือความสำคัญที่ท่านมีต่อ ร้านขายยาของท่าน	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
8. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านขาย ดี					
น้อย	3	1	3.548	2	0.170
ปานกลาง	16	17			
มาก	7	16			
รวม	26	34			60
9. ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมี ลูกค้ามาอุดหนุน					
น้อย	2	-	3.573	2	0.168
ปานกลาง	17	20			
มาก	7	14			
รวม	26	34			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

มูลค่าสินทรัพย์คงที่ทั้งหมดในร้านมีมูลค่าปานกลาง อันได้แก่ ที่ดิน อาคารและเครื่องใช้สำนักงานทั้งหมดในร้านขายยาของท่านนั้น มีความสัมพันธ์กับความสนใจในการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้นั้นน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ($X^2 = 6.168$, Sig = 0.046) และมีผู้ให้ความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา เป็นจำนวน 17 คน (ร้อยละ 28.3)

ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านมูลค่าสินทรัพย์หมุนเวียนทั้งหมดในร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 2.057$, Sig = 0.357) จำนวน 17 คน (ร้อยละ 28.3), ด้านมูลค่าสินค้านคงคลังทั้งหมดในร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 5.096$, Sig = 0.078) จำนวน 13 คน (ร้อยละ 21.7), ด้านความหลากหลายของสินค้าคงคลังในร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 2.480$, Sig = 0.289) จำนวน 19 คน (ร้อยละ 31.7), ชื่อเสียงที่ดีมานานของร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 2.013$, Sig = 0.366) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 18.3), ความเป็นที่รู้จักในละแวกบริเวณ

ตาราง 16 (ต่อ)

สถานการณ์และความเสียหายที่เกี่ยวข้องของ ร้านขายยากับพฤติกรรมการตัดสินใจทำ ประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา	จำนวนเจ้าของร้านขายยา (คน)					รวม (คน)
	ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
7. ร้านขายยาของท่านจะได้รับผลกระทบจาก กิจการหยุดชะงัก ซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย แต่ไม่สนใจทำ ประกันภัย	11	7	4	4	-	26
ร้านขายยาของท่านจะได้รับผลกระทบจาก กิจการหยุดชะงักซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย และ สนใจทำประกันภัย	17	10	3	1	3	34
$X^2=5.794$, $df = 4$, $Sig. = 0.215$						
8. ร้านขายยาของท่านจะได้รับผลกระทบจาก การเกิดอัคคีภัยและการ โจรกรรมซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย แต่ไม่สนใจ ทำประกันภัย	-	6	6	10	4	26
ร้านขายยาของท่านจะได้รับผลกระทบ ผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยและการโจรกรรม ซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย และสนใจทำ ประกันภัย	2	4	10	6	12	34
$X^2=7.466$, $df = 4$, $Sig. = 0.113$						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

ระดับของโอกาสเกิดอัคคีภัยร้านขายยาของท่านส่วนใหญ่เห็นว่าโอกาสเกิดน้อย ($X^2= 4.995$, $Sig = 0.288$) จำนวน 13 คน (ร้อยละ 21.7), ระดับของโอกาสเกิดการโจรกรรมร้านขายยาของท่านส่วนใหญ่เห็นว่ามีโอกาสเกิดมากที่สุด ($X^2= 7.076$, $Sig = 0.132$) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 18.3), ระดับของโอกาสเกิดกิจการหยุดชะงักร้านขายยาของท่านนั้นมีโอกาสเกิดขึ้นน้อย ($X^2=4.274$, $Sig = 0.370$) มีจำนวน 16 คน (ร้อยละ 26.7), ระดับของโอกาสเกิดอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของท่านนั้นมี

โอกาสเกิดขึ้นปานกลาง ($X^2=2.573$, Sig = 0.632) จำนวน 10 (ร้อยละ 16.7), ระดับมูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยร้านขายยาของท่านนั้นมีมูลค่าปานกลาง ($X^2= 5.692$, Sig = 0.223) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20) , ระดับมูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากการเกิดโจรกรรมร้านขายยาของท่านนั้นมีโอกาสเกิดโจรกรรมมากที่สุด ($X^2= 8.147$, Sig = 0.086) จำนวนมากถึง 11 คน (ร้อยละ 18.3) , ไม่มีมูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากกิจการหยุดชะงักร้านขายยาของท่าน ($X^2= 5.794$, Sig = 0.215) จำนวน 17 คน (ร้อยละ 28.3), ระดับมูลค่าความเสียหายของผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของท่านนั้นมีมูลค่ามากที่สุด ($X^2= 7.466$, Sig = 0.113) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20) จากผลการทดสอบทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญค่าที่ได้มากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าโอกาสการเกิดอัคคีภัยและมูลค่าผลกระทบจากความเสียหายที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสนใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ข้อมูลเจ้าของร้านที่มีต่อการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยา	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
1. เจ้าของร้านขายยามีญาติหรือบุคคลรู้จัก เป็นพนักงานขายประกัน					
ไม่มี	16	11	3.960	1	0.047
มี	10	23			
รวม	26	34			100
2. เจ้าของร้านขายยาเคยถูกชักชวนจากผู้อื่นให้ซื้อประกันภัยร้านขายยา					
ไม่เคย	16	11	3.960	1	0.047
เคย	10	23			
รวม	26	34			100

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าข้อมูลเจ้าของร้านขายยา ซึ่งผลที่ได้ ทั้งท่านเจ้าของมีญาติ หรือบุคคลที่ท่านรู้จักเป็นพนักงานขายประกัน และ ท่านเจ้าของร้านขายยาเคยถูกชักชวนจากผู้อื่นให้ซื้อประกันภัยได้ค่า $X^2 = 3.960$, Sig = 0.047 สรุปความสัมพันธ์ได้ว่า มีความสัมพันธ์กับความสนใจในการตัดสินใจการทำประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ซึ่งค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ แสดงว่าความสัมพันธ์ส่วนตัวและการถูกชักชวนจากคนรู้จักมีผลต่อการตัดสินใจในการตัดสินใจทำประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระดับความเห็นด้วยกับความสนใจในการทำประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา (n=60)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับพฤติกรรม ตัดสินใจทำประกันอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรม ร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
1. ท่านต้องการการรับประกันความเสียหาย ต่อสินค้าคงคลังของร้านขายยาของท่าน					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	5.132	3	0.162
ไม่เห็นด้วย	3	-			
ปานกลาง	6	7			
เห็นด้วย	14	19			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	8			
รวม	26	34			100
2. ท่านต้องการการรับประกันความเสียหาย ต่อสินทรัพย์ต่างๆ เช่นเฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้นของ ร้านขายยาของท่าน					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	-	2.922	4	0.571
ไม่เห็นด้วย	1	1			
ปานกลาง	7	11			
เห็นด้วย	11	10			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	12			
รวม	26	34			100

ตาราง 18 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจ ทำประกันอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านค้าของ เจ้าของร้านขายยา	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
3. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของ โครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่น ประตู ม้วน เหล็กตัด กระฉก เป็นต้นอันเกิดจากการถูก โจรกรรม					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	-	1.638	4	0.802
ไม่เห็นด้วย	1	1			
ปานกลาง	7	10			
เห็นด้วย	8	9			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	9	14			
รวม	26	34			100
4. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของ โครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่นอาคาร อัน เกิดจากอสังหาริมทรัพย์					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	1.814	3	0.612
ไม่เห็นด้วย	1	2			
ปานกลาง	5	9			
เห็นด้วย	12	10			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	13			
รวม	26	34			100
5.ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของมูลค่า สินค้าของร้านขายยาของท่าน อันเกิดจากการถูก โจรกรรม					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	0.731	3	0.866
ไม่เห็นด้วย	1	1			
ปานกลาง	4	6			
เห็นด้วย	11	11			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	16			
รวม	26	34			100

ตาราง 18 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจ ทำประกันอสังหาริมทรัพย์และการโจรกรรมร้านขายยาของ เจ้าของร้านขายยา	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
6. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของมูลค่า สินค้าของร้านขายยาของท่านอันเกิดจากอสังหาริมทรัพย์					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	4.825	3	0.185
ไม่เห็นด้วย	-	1			
ปานกลาง	3	9			
เห็นด้วย	15	11			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	13			
รวม	26	34			100
7. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายเนื่องจาก กิจการร้านขายยาของท่านต้องหยุดชะงัก					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	10	2.594	4	0.628
ไม่เห็นด้วย	3	5			
ปานกลาง	8	7			
เห็นด้วย	7	6			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	6			
รวม	26	34			100
8. ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายเนื่องจาก ร้านขายยาของท่านถูกโจรกรรมและอสังหาริมทรัพย์					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-	3.548	3	0.949
ไม่เห็นด้วย	1	2			
ปานกลาง	4	5			
เห็นด้วย	10	11			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	16			
รวม	26	34			100

ตาราง 18 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วยเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจ ทำประกันอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของ เจ้าของร้านขายยา	ไม่สนใจทำ (คน)	สนใจทำ (คน)	X^2	df	Sig.
9. ท่านต้องการแผนการประกันภัยที่ครอบคลุม การประกันภัยทั้งอัคคีภัยและโจรกรรมที่ท่านไม่ สนใจต่อราคาเบี้ยประกันที่ท่านต้องการชำระ					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	6	4.228	4	0.376
ไม่เห็นด้วย	6	9			
ปานกลาง	8	7			
เห็นด้วย	3	7			
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5			
รวม	26	34			60

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

ด้านการรับประกันความเสียหายทั้งต่อสินค้าคลังของร้าน ($X^2 = 5.132$, Sig = 0.162) จำนวน 19 คน (ร้อยละ 31.7) , ระดับของความเห็นด้วยการรับประกันความเสียหายต่อสินทรัพย์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ อุปกรณ์ เป็นต้นของร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 2.922$, Sig = 0.571) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 20) , ระดับของความเห็นด้วยการชดเชยความเสียหายของโครงสร้าง เช่น ประตูม้วน เหล็กค้ำ กระจก เป็นต้นของร้านขายยาของท่าน ($X^2 = 1.638$, Sig = 0.802) จำนวน 14 คน (ร้อยละ 23.3) , ระดับของความเห็นด้วยการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยาของท่านเช่น อาคาร อันเกิดจากอัคคีภัย ($X^2 = 1.814$, Sig = 0.612) จำนวน 13 คน (ร้อยละ 21.7) , ระดับของความเห็นด้วยการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่านอันเกิดจากการโจรกรรม ($X^2 = 0.731$, Sig = 0.866) จำนวน 16 คน (ร้อยละ 26.7) ,ระดับของความเห็นด้วยการชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่านอันเกิดจากอัคคีภัย ($X^2 = 4.825$, Sig = 0.185)จำนวน 13 คน (ร้อยละ 21.7) , ระดับของความเห็นด้วยการชดเชยความเสียหายเนื่องจากของร้านขายยาของท่านถูกโจรกรรมและเกิดอัคคีภัย ($X^2 = 3.548$, Sig = 0.949)

จำนวน 16 คน (ร้อยละ 26.7) ทั้งหมดนี้ส่วนใหญ่เจ้าของร้านขายยานั้นต่างเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีเพียง ระดับของความเห็นด้วยการชดเชยความเสียหายเนื่องจากกิจการร้านขายยาของท่าน ต้องหยุดชะงัก ($X^2 = 2.594$, Sig = 0.628) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 16.7), ระดับของความเห็นด้วยถึงแผนการ การประกันภัยที่ครอบคลุมการประกันภัยทั้งอัคคีภัยและโจรกรรม โดยที่ท่านไม่สนใจต่อราคาเบี้ยประกันที่ต้องชำระ ($X^2 = 4.228$, Sig = 0.376) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 5) ที่ต่างให้ความเห็นส่วนใหญ่ที่ระดับปานกลาง

ตาราง 19 สรุปด้านบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา

เจ้าของร้านขายยา	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพการสมรส	รายได้ต่อเดือน	มีญาติ คนรู้จัก เป็นพนักงานขายประกัน	เคยถูกชักชวนให้ทำประกัน
1.กลุ่มทำแล้ว (20)คน	ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง 12 คน	ส่วนใหญ่ช่วง อายุ 41-50 ปี 7 คน	ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 14คน	แต่งงานแล้ว 7 คนและ หย่าร้าง 7 คน	ส่วนใหญ่รายได้ 30,001-60,000 บาทต่อเดือน	ส่วนใหญ่มีญาติเป็นพนักงานขายประกัน 14 คน	ส่วนใหญ่เคยถูกชวนให้ทำ 14 คน
2.กลุ่มยังไม่ทำ (40 คน)	ชาย=หญิง อย่างละ 20 คน	ส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี 18 คน	ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 33 คน	ส่วนใหญ่โสด 24 คน	ส่วนใหญ่รายได้ 30,001-60,000 บาท 18 คน	ส่วนใหญ่ไม่มีญาติเป็นพนักงานขายประกัน 21 คน	ส่วนใหญ่ไม่เคยถูกชวนให้ทำ 21 คน
3.กลุ่มสนใจทำ (34 คน)	ชาย=หญิง อย่างละ 17 คน	ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี 12 คน	ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 25 คน	โสด=แต่งงาน อย่างละ 13 คน	ส่วนใหญ่ รายได้ 30,001-60,000 บาทต่อเดือน	ส่วนใหญ่มีญาติเป็นพนักงานขายประกัน 23 คน	ส่วนใหญ่เคยถูกชวน 23 คน
4.กลุ่มไม่สนใจทำ(26 คน)	ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง 15 คน	ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี 11 คน	ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 22 คน	ส่วนใหญ่ โสด 17 คน	ส่วนใหญ่รายได้ไม่เกิน60,000 บาท 24 คน	ส่วนใหญ่ไม่มีญาติเป็นพนักงานขายประกัน 16 คน	ส่วนใหญ่ไม่เคยถูกชวนให้ทำ 16 คน
5.กลุ่มสนใจทำ และทำแล้ว (20 คน)	ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง 12 คน	ส่วนใหญ่ช่วง อายุ 41-50 ปี 7 คน	ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 14คน	แต่งงานแล้ว 7 คนและ หย่าร้าง 7 คน	ส่วนใหญ่รายได้ 30,001-60,000 บาทต่อเดือน	ส่วนใหญ่มีญาติเป็นพนักงานขายประกัน 14 คน	ส่วนใหญ่เคยถูกชวนให้ทำ 14 คน
6.กลุ่มสนใจทำ แต่ไม่ทำ (14 คน)	ส่วนใหญ่ชาย 9 คน	ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี 7 คน	ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 11 คน	ส่วนใหญ่ โสด 7 คน	ส่วนใหญ่รายได้ 30,001-60,000 บาทต่อเดือน	ส่วนใหญ่มีญาติเป็นพนักงานขายประกัน 9 คน	ส่วนใหญ่เคยถูกชวนให้ทำประกัน 9 คน
7.กลุ่มไม่สนใจและไม่ทำ (26 คน)	ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง 15 คน	ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี 11 คน	ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี 22 คน	ส่วนใหญ่ โสด 17 คน	ส่วนใหญ่รายได้ไม่เกิน60,000 บาท 24 คน	ส่วนใหญ่ไม่มีญาติเป็นพนักงานขายประกัน 16 คน	ส่วนใหญ่ไม่เคยถูกชวนให้ทำ 16 คน

ตาราง 20 สรุปด้านลักษณะสถานประกอบการมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการ
 โปรแกรมร้านขายยา

เจ้าของร้าน ขายยา	ประเภทร้าน	ขนาดพื้นที่	ยอดขายของร้านต่อเดือน	ปริมาณลูกค้าต่อ เดือน
1.กลุ่มทำแล้ว (20ร้าน)	ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา เดี่ยว 17 ร้าน	ส่วนใหญ่ ขนาดพื้นที่ 26-50 ตรม. 11 ร้าน	ส่วนใหญ่ยอดขายต่อเดือน ต่ำ กว่า 200,000 บาทต่อเดือน และ 200,001-400,000 บาท อย่างละ 5 ร้าน	ส่วนใหญ่มีลูกค้า 3,001-6,000 คนต่อ เดือน 8 ร้าน
2.กลุ่มยังไม่ทำ (40 ร้าน)	ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา เดี่ยว 36 ร้าน	ส่วนใหญ่ ขนาดพื้นที่ ต่ำกว่า 25 ตรม. 22 ร้าน	ส่วนใหญ่ยอดขายต่อเดือน ต่ำ กว่า 200,000 บาทต่อเดือน 17 ร้าน	ส่วนใหญ่มีลูกค้าต่ำ กว่า 3,000คนต่อ เดือน 24 ร้าน
3.กลุ่มสนใจทำ (34 ร้าน)	ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา เดี่ยว 29 ร้าน	ส่วนใหญ่ ขนาดพื้นที่ 26-50 ตรม. 15 ร้าน	ส่วนใหญ่ยอดขายต่อเดือน ต่ำ กว่า 200,000 บาทต่อเดือน 11 ร้าน	ส่วนใหญ่มีลูกค้าต่ำ กว่า 3,000 คนต่อ เดือน 15 ร้าน
4.กลุ่มไม่สนใจ ทำ(26 ร้าน)	ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา เดี่ยว 24 ร้าน	ส่วนใหญ่ ขนาดพื้นที่ ต่ำกว่า 25 ตรม. 13 ร้าน	ยอดขายต่อเดือนต่ำกว่า 200,000 บาท = ยอดขายต่อเดือน 200,001-400,000 บาท อย่างละ 11 ร้าน	ส่วนใหญ่มีลูกค้าต่ำ กว่า3,000คนต่อเดือน 16 ร้าน
5.กลุ่มสนใจทำ และทำแล้ว (20 ร้าน)	ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา เดี่ยว 17 ร้าน	ส่วนใหญ่ ขนาดพื้นที่ 26-50 ตรม. 11 ร้าน	ส่วนใหญ่ยอดขายต่อเดือน ต่ำ กว่า 200,000 บาทต่อเดือน และ 200,001-400,000 บาท อย่างละ 5 ร้าน	ส่วนใหญ่มีลูกค้า 3,001-6,000 คนต่อ เดือน 8 ร้าน
6.กลุ่มสนใจทำ แต่ไม่ทำ (14 คน)	ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา เดี่ยว 12 ร้าน	ส่วนใหญ่ ขนาดพื้นที่ ต่ำกว่า 25ตรม. 9 ร้าน	ส่วนใหญ่ยอดขายต่อเดือน ต่ำ กว่า 200,000 บาทต่อเดือน 6 ร้าน	ส่วนใหญ่มีลูกค้า 3,000 คนต่อเดือน 8 ร้าน
7.กลุ่มไม่สนใจ และไม่ทำ (26 คน)	ส่วนใหญ่เป็นร้านขายยา เดี่ยว 24 ร้าน	ส่วนใหญ่ ขนาดพื้นที่ ต่ำกว่า 25 ตรม. 13 ร้าน	ยอดขายต่อเดือนต่ำกว่า 200,000 บาท = ยอดขายต่อเดือน 200,001-400,000 บาท อย่างละ 11 ร้าน	ส่วนใหญ่มีลูกค้าต่ำ กว่า3,000คนต่อเดือน 16 ร้าน

ตาราง 21 สรุปด้านความสำคัญของร้านมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา

เจ้าของร้านขายยา	มูลค่าสินทรัพย์คงที่	มูลค่าสินทรัพย์หมุนเวียน	มูลค่าสินค้าคงคลัง	สินค้าคงคลังหลากหลาย	ชื่อเสียงดี	เป็นที่รู้จักในละแวกร้านค้า	เป็นที่รู้จักวงกว้าง	ขายดี	ลูกค้าอุดหนุนเยอะ
1.กลุ่มทำแล้ว (20)คน	ส่วนใหญ่มาก 11 คน	ปานกลาง= มาก อย่างละ 10 คน	ส่วนใหญ่ มาก 10 คน	ส่วนใหญ่ปานกลาง 12 คน	ส่วนใหญ่ มาก 12 คน	ส่วนใหญ่ มาก 14 คน	ส่วนใหญ่ มาก 9 คน	ส่วนใหญ่ มาก 12 คน	ปานกลาง= มาก อย่างละ 10 คน
2.กลุ่มยังไม่ทำ (40 คน)	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 23 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 21 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 21 คน	ส่วนใหญ่ปานกลาง 23 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 17 คน	ส่วนใหญ่ มาก 19 คน	ส่วนใหญ่ น้อย 20 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 26 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 27 คน
3.กลุ่มสนใจทำ (34 คน)	ส่วนใหญ่ปานกลาง 17 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 17 คน	ส่วนใหญ่ มาก 16 คน	ส่วนใหญ่ปานกลาง 19 คน	ส่วนใหญ่ มาก 18 คน	ส่วนใหญ่ มาก 21 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 13 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 17 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 20 คน
4.กลุ่มไม่สนใจทำ(26 คน)	ส่วนใหญ่ปานกลาง 15 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 14 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 16 คน	ส่วนใหญ่ปานกลาง 16คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 12 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 12 คน	ส่วนใหญ่ น้อย 15 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 16 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 17 คน
5.กลุ่มสนใจทำ และทำแล้ว (20 คน)	ส่วนใหญ่มาก 11 คน	ปานกลาง = มาก อย่างละ 10 คน	ส่วนใหญ่ มาก 10 คน	ส่วนใหญ่ปานกลาง 12 คน	ส่วนใหญ่ มาก 12 คน	ส่วนใหญ่ มาก 14 คน	ส่วนใหญ่ มาก 9 คน	ส่วนใหญ่ มาก 12 คน	ปานกลาง= มาก อย่างละ 10 คน
6.กลุ่มสนใจแต่ยังไม่ทำ(14 คน)	ส่วนใหญ่ปานกลาง 8 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 7 คน	ส่วนใหญ่ มาก 6 คน	ส่วนใหญ่ปานกลาง 7 คน	มาก 6 คน	มาก 7 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 8 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 10 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 10 คน
7.กลุ่มไม่สนใจทำและไม่ทำ (26 คน)	ส่วนใหญ่ปานกลาง 15 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 14 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 16 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 16 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 12 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 12 คน	ส่วนใหญ่ น้อย 15 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 16 คน	ส่วนใหญ่ ปานกลาง 17 คน

ตาราง 22 สรุปด้านสถานการณ์ภัยและความเสียหายมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการ
 โครงการร้านขายยา

เจ้าของร้าน ขายยา	โอกาสเกิด อัคคีภัย	โอกาสเกิด โจรกรรม	โอกาสเกิด กิจการ หยุดชะงัก	โอกาสเกิด อัคคีภัยและ โจรกรรม	มูลค่าความ เสียหายจาก อัคคีภัย	มูลค่าความ เสียหายจาก โจรกรรม	มูลค่าความ เสียหายจาก กิจการ หยุดชะงัก	มูลค่าความ เสียหายจาก อัคคีภัยและ โจรกรรม
1.กลุ่มทำ แล้ว (20ร้าน)	น้อย 8 ร้าน	มากที่สุด 8 ร้าน	ไม่มี = น้อย อย่างละ 8 ร้าน	มากที่สุด 7 คน	น้อย=ปาน กลาง อย่าง ละ 6 คน	มากที่สุด 9 คน	ไม่มีมูลค่า ความ เสียหาย 8 คน	มากที่สุด 9 คน
2.กลุ่มยังไม่ ทำ (40 ร้าน)	ปานกลาง 17 คน	น้อย 12 คน	น้อย 20 คน	น้อย 12 คน	ปานกลาง 18 คน	ปานกลาง 17 คน	ไม่มีมูลค่า ความ เสียหาย 20 คน	มาก 14 คน
3.กลุ่มสนใจ ทำ (34 ร้าน)	น้อย 13 คน	มากที่สุด 11 คน	น้อย 16 คน	ปานกลาง 10 คน	ปานกลาง 12 คน	มากที่สุด 11 คน	ไม่มีมูลค่า ความ เสียหายเลย	มากที่สุด 12 คน
4.กลุ่มไม่ สนใจทำ(26 ร้าน)	ปานกลาง 12 คน	น้อย 9 คน	น้อย 12 คน	น้อย 12 คน	ปานกลาง 12 คน	ปานกลาง 13 คน	ไม่มีมูลค่า ความ เสียหาย	มาก 10 คน
5.กลุ่มสนใจ ทำและทำ แล้ว (20 ร้าน)	น้อย 8 ร้าน	มากที่สุด 8 ร้าน	ไม่มี=น้อย อย่างละ 8 ร้าน	มากที่สุด 7 คน	น้อย=ปาน กลาง อย่าง ละ 6 คน	มากที่สุด 9 คน	ไม่มีมูลค่า ความ เสียหาย 8 คน	มากที่สุด 9 คน
6.กลุ่มสนใจ แต่ยังไม่ทำ (14 ร้าน)	น้อย =ปาน กลาง อย่างละ 5 คน	ปานกลาง 4 คน	น้อย 8 คน	ปานกลาง= มากอย่างละ 4 คน	ปานกลาง 6 คน	มาก 5 คน	ไม่มีมูลค่า ความ เสียหาย 9 คน	ปานกลาง= มากอย่างละ 4 คน
7.กลุ่มไม่ สนใจทำ และไม่ทำ (26 ร้าน)	ปานกลาง 12 คน	น้อย 9 คน	น้อย 12 คน	น้อย 9 คน	ปานกลาง 12 คน	ปานกลาง 13 คน	ไม่มีมูลค่า ความ เสียหาย	มาก 10 คน

ตาราง 23 สรุปด้านการชดเชยการรับประกันภัยมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการ
 โครงการร้านขายยา

เจ้าของร้าน ขายยา	ประกันความ เสียหายต่อ สินค้าคงคลัง	ประกัน ความ เสียหายต่อ เฟอร์นิเจอร์	ชดเชยความ เสียหาย โครงสร้างจาก การถูก โจรกรรม	ชดเชยความ เสียหาย โครงสร้าง จากอัคคีภัย	ชดเชย ความ เสียหาย ของมูลค่า สินค้าคง คลังจาก โจรกรรม	ชดเชย ความ เสียหาย ของมูลค่า สินค้าคง คลังจาก อัคคีภัย	ชดเชย ความ เสียหาย จากกิจการ ต้อง หยุดชะงัก	ชดเชยความ เสียหายจาก การถูก โจรกรรม และอัคคีภัย	แผน ประกันภัย ครอบคลุม ทั้งอัคคีภัย และ โจรกรรม โดยไม่สนใจ เบี้ยชำระ
1.กลุ่มทำแล้ว (20)คน	เห็นด้วย 11 คน	เห็นด้วย= เห็นด้วย อย่างข้ง อย่างละ 7 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง 9 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง 8 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 10 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 9 คน	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ข้ง 6 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 10 คน	ปานกลาง = เห็นด้วย อย่างละ 5 คน
2.กลุ่มยังไม่ ทำ (40 คน)	เห็นด้วย 22 คน	เห็นด้วย 14 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง14 คน	เห็นด้วย 18 คน	เห็นด้วย 17 คน	เห็นด้วย 22 คน	ปานกลาง 12 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 17 คน	ไม่เห็นด้วย 12 คน
3.กลุ่มสนใจ ทำ (34 คน)	เห็นด้วย 19 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 12 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง14 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง 13 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 16 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 13 คน	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ข้ง 10 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 16 คน	ไม่เห็นด้วย 9 คน
4.กลุ่มไม่ สนใจทำ(26 คน)	เห็นด้วย 14 คน	เห็นด้วย 11 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง9 คน	เห็นด้วย 12 คน	เห็นด้วย 11 คน	เห็นด้วย 15 คน	ปานกลาง 8 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 11 คน	ไม่เห็นด้วย อย่างข้ง= ปานกลาง อย่างละ 8 คน
5.กลุ่มสนใจ ทำและทำ แล้ว (20 คน)	เห็นด้วย 11 คน	เห็นด้วย= เห็นด้วย อย่างข้ง 7 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง 9 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง 8 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 10 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 9 คน	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ข้ง 6 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 10 คน	ปานกลาง = เห็นด้วย อย่างละ 5 คน
6.กลุ่มสนใจ แต่ยังไม่ทำ (14 คน)	เห็นด้วย 8 คน	เห็นด้วย= เห็นด้วย อย่างข้ง อย่างละ 7 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง9 คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง 8 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง10 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 9 คน	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ข้ง 6 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 10 คน	ปานกลาง= เห็นด้วย อย่างละ 5 คน
7.กลุ่มไม่ สนใจทำและ ไม่ทำ (26 คน)	เห็นด้วย 14 คน	เห็นด้วย 11คน	เห็นด้วยอย่าง ข้ง 9 คน	เห็นด้วย 12 คน	เห็นด้วย 11คน	เห็นด้วย15 คน	ปานกลาง 8 คน	เห็นด้วย อย่างข้ง 11 คน	ไม่เห็นด้วย อย่างข้ง= ปานกลาง อย่างละ 8 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์หลัก

1.1 เพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

1.2 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ด้านข้อมูลส่วนบุคคลและข้อเท็จจริงของร้านขายยา สถานการณ์ภัยและความเสียหาย และลักษณะสถานประกอบการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

2. ประโยชน์ของการวิจัย

2.1 ทราบถึงเหตุผลในการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

2.2 ทราบถึงปัจจัยใดที่นำไปสู่การตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

2.3 ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและอ้างอิงสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ร้านขายยาทุกประเภทในเขตกรุงเทพมหานคร (ผู้วิจัยเลือกเขตราชเทวีเป็นตัวอย่างในการเก็บข้อมูล เนื่องจาก เป็นพื้นที่เสี่ยง มีสถานการณ์ภัยเกิดขึ้นบ่อย และมีความหลากหลายของประเภทร้านขายยา โดยผู้ตอบแบบสอบถามนั้น คือเจ้าของร้านขายยาจำนวน 60 คน)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบในสิ่งที่ตรงกับความจริงหรือความคิดของผู้ตอบมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยาและข้อมูลร้านขายยาของท่าน

4.2 ความรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยาที่ท่านมีอยู่

4.3 สถานการณ์ภัยและความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของท่าน

5. พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมของเจ้าของร้านขายยา

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดย ผู้วิจัยเป็นผู้แจกและรอรับผลแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยเข้าไปติดต่อเจ้าของร้านขายยานั้นๆ และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่เจ้าของร้านขายยาเป็นเพศหญิง 32 คน (ร้อยละ 53.3) ช่วงอายุ 31-40 ปี 23 คน (ร้อยละ 38.3) จบระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากถึง 47 คน (ร้อยละ 78.3) ครึ่งหนึ่งสถานภาพโสด 30 คน (ร้อยละ 50) และส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 60,000 บาท มากที่สุดอยู่ในช่วง 30,001 – 60,000 บาท 25 คน (ร้อยละ 41.7) รองลงมา ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อเดือน 22 คน (ร้อยละ 36.7) จำนวน 60 ร้าน ส่วนใหญ่มีลักษณะสถานประกอบการของร้านขายยาเป็นร้านขายยาเดี่ยว จำนวน 53 ร้าน (ร้อยละ 88.3) ขนาดพื้นที่ของร้านส่วนใหญ่ไม่เกิน 50 ตรม. โดยมีขนาดพื้นที่ต่ำกว่า 25 ตรม. และ 26-50 ตรม. อย่างละ 27 ร้าน (อย่างละร้อยละ 45) และส่วนใหญ่ยอดขายต่อเดือน ไม่เกิน 400,000 บาทต่อเดือน โดยแบ่งเป็นร้านที่มียอดขายมากที่สุดอยู่ในช่วงต่ำกว่า 200,000 บาทต่อเดือน จำนวน 22 ร้าน (ร้อยละ 36.7) รองลงมาร้านที่มียอดขาย 200,000-400,000 บาทต่อเดือน จำนวน 19 ร้าน (ร้อยละ 19) ปริมาณลูกค้าต่อเดือนของร้านขายยามากกว่าครึ่งหนึ่ง ต่ำกว่า 3,000 คนต่อเดือน จำนวน 31 ร้าน (ร้อยละ 51.7)

ความรู้สึกและความสำคัญของร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน ให้ความรู้สึกและความสำคัญของร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามนี้ ด้านสินทรัพย์ของร้านขายยาของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ทั้งสินทรัพย์คงที่ (ร้อยละ 53.3) , สินทรัพย์หมุนเวียน (ร้อยละ 51.7) , สินค้าคงคลังทั้งหมดของร้านขายยา (ร้อยละ 48.3) , ด้านความหลากหลายของสินค้าในร้าน (ร้อยละ 58.3), ความรู้สึกว่าร้านค้าของตนขายดี (ร้อยละ 55) และมี

ลูกค้ามาอุดหนุน (ร้อยละ 55) ส่วนใหญ่ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านชื่อเสียง (ร้อยละ 45) และการเป็นที่รู้จักของลูกค้าในละแวกร้านค้า (ร้อยละ 55) ส่วนใหญ่ให้ความเห็นอยู่ในระดับมาก

สถานการณ์ภัยและความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของท่าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 60 คน ด้านสถานการณ์ภัยที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยานั้น เจ้าของร้านขายยาส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าร้านขายยาของตนนั้นมีโอกาสเกิดภัย ได้แก่ อัคคีภัย การโจรกรรม กิจการหยุดชะงัก และ อัคคีภัยและการโจรกรรม อยู่ในระดับน้อย ด้านมูลค่าความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของตนนั้น ส่วนใหญ่รู้สึกละเลยผลกระทบที่ได้รับจากการเกิดภัย ได้แก่ อัคคีภัย การโจรกรรม อัคคีภัยและการโจรกรรม นั้นมูลค่าความเสียหายอยู่ในระดับปานกลาง และรู้สึกละเลยโอกาสเกิดขึ้นน้อย และไม่มีมูลค่าความเสียหายเกิดขึ้นหากกิจการต้องหยุดชะงัก (ร้อยละ 46.7)

พฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมของเจ้าของร้านขายยา

ผู้ตอบแบบสอบถาม (ในที่นี้ คือ เจ้าของร้านขายยา) จำนวน 60 คน ส่วนใหญ่เจ้าของร้านขายยามีญาติหรือบุคคลที่ท่านรู้จัก เป็นพนักงานขายประกัน และ ส่วนใหญ่ก็เคยถูกชักชวนให้ทำประกันร้านขายยาอย่างละ 33 คน (ร้อยละ 55) และจากสอบถามเจ้าของร้านขายยาทั้งหลายเหล่านั้นต่างให้ความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมให้แก่ร้านขายยาของตน มากถึง 34 คน (ร้อยละ 56.7) และจากกลุ่มผู้ที่สนใจทำประกันภัย และมีผู้ทำแล้วจำนวน 20 คน (ร้อยละ 33.3)

ด้านการรับประกันความเสียหายและการชดเชยความเสียหาย

เจ้าของร้านขายยาทั้งหลายส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยที่ว่าการรับประกันความเสียหายต่อสินค้าคงคลัง (ร้อยละ 55) และ การรับประกันความเสียหายต่อสินทรัพย์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ อุปกรณ์ต่างๆ (ร้อยละ 35) ของร้านขายยาของตน ด้านการชดเชยความเสียหาย เจ้าของร้านขายยาทั้งหลาย ส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับการชดเชยความเสียหายของโครงสร้างของร้านขายยา เช่น ประตู ม้วน เหล็กดัด กระงะ เป็นต้น (ร้อยละ 38.3) ชดเชยความเสียหายของมูลค่าสินค้าของร้านอันเกิดจากการถูกโจรกรรม (ร้อยละ 43.3) และ ชดเชยความเสียหายเนื่องจากร้านขายยาถูกโจรกรรมและเกิด อัคคีภัย (ร้อยละ 45) และเห็นด้วยกับการชดเชยความเสียหายเนื่องจากการเกิดอัคคีภัย (ร้อยละ 43.3) และหากกิจการหยุดชะงัก เจ้าของร้านส่วนใหญ่ (ร้อยละ 25) เห็นด้วยระดับปานกลาง ด้านเบี้ยประกันส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยถึงปานกลาง (ร้อยละ 25) หากต้องทำประกันภัยที่ครอบคลุมการประกันภัยทั้ง อัคคีภัยและโจรกรรมโดยที่ไม่สนใจต่อราคาเบี้ยประกันที่ต้องการชำระ

สรุปสิ่งที่ได้

จากกลุ่มตัวอย่าง 60 คน เจ้าของร้านขายยาตัดสินใจทำประกัน

1. ตัดสินใจ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 33.3)
2. ยังไม่ตัดสินใจทำ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 66.7)

ด้านประชากรศาสตร์ ในกลุ่มผู้ที่ทำแล้วส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี สถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่แต่งงานและหย่าร้างแล้ว รายได้ต่อเดือน 30,001-60,000 บาท และส่วนใหญ่มีญาติ หรือคนรู้จักเป็นพนักงานขายประกันและส่วนใหญ่เคยถูกชักชวนให้ทำประกัน ในกลุ่มผู้ที่ไม่ทำนั้นส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี รายได้ต่ำกว่า 60,000 บาท ต่อเดือนและไม่มีญาติหรือคนรู้จักเป็นพนักงานขายประกันและไม่เคยถูกชักชวนให้ทำประกันอีกด้วยเช่นกัน

ด้านลักษณะสถานประกอบการ ในกลุ่มผู้ที่ทำแล้ว ส่วนใหญ่มีขนาดพื้นที่ 26-50 ตรม. ปริมาณลูกค้าต่อเดือน 3,001-6,000 คนต่อเดือนแต่ทั้งกลุ่มผู้ที่ทำแล้วและยัง ไม่ทำนั้น ร้านขายยาส่วนใหญ่เป็นร้านขายยาเดี่ยวและยอดขายไม่เกิน 400,000 บาทต่อเดือนทั้ง 2 กลุ่ม และในกลุ่มผู้ที่ทำแล้ว ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงมูลค่าสินทรัพย์คงที่ สินค้าคงคลัง ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จัก และยอดขายของร้านขายยาของตนมาก แต่ผู้ที่ไม่ทำส่วนใหญ่คิดว่าร้านขายยาของตนนั้นมีมูลค่าสินทรัพย์คงที่ สินค้าคงคลัง ชื่อเสียง และความเป็นที่รู้จักของร้านขายยาของตนนั้นปานกลาง จึงไม่ตัดสินใจทำ

ด้านสถานการณ์ภัย ในกลุ่มที่ทำแล้วส่วนใหญ่คิดว่าร้านขายยาของตนนั้นมีโอกาสเกิดภัยและมีมูลค่าความเสียหายจากอัคคีภัยและโจรกรรมมากที่สุด แต่ในกลุ่มผู้ที่ไม่ทำส่วนใหญ่คิดว่าร้านขายยาของตนนั้นมีโอกาสเกิดภัยน้อยและมูลค่าความเสียหายความจากภัยปานกลางจึงไม่ทำ

ด้านการชดเชยและการรับประกันภัย ในกลุ่มผู้ที่ทำแล้วและยัง ไม่ทำนั้น ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการรับประกันความเสียหายต่อสินค้าคงคลังและเครื่องใช้สำนักงาน และส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการได้รับความชดเชยความเสียหายของโครงสร้างและสินค้าคงคลัง อันเกิดจากอัคคีภัยและโจรกรรม แต่ในกลุ่มผู้ที่ทำแล้วนั้นมีส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเบี้ยที่ต้องชำระหากครอบคลุมทั้งอัคคีภัยและการโจรกรรมแต่กลุ่มผู้ยังไม่ทำส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการชำระเบี้ยโดยที่ไม่คำนึงถึงแผนครอบคลุมการรับประกันภัย

อภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานทดสอบความสัมพันธ์พบว่า จากกลุ่มผู้ที่ทำประกันภัยให้แก่นร้านขายยาของตนแล้ว จำนวน 20 คน นั้น

ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ได้แก่การมีญาติ หรือคนรู้จักเป็นพนักงานขายประกัน และการเคยถูกชักชวนให้ทำ

ประกันภัยต่างก็ไม่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรม มีเพียงสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (Sig. 0.014) โดยมีผู้ที่สมรสแล้ว จำนวน 7 คนและหย่าร้าง จำนวน 7 คน อาจเป็นเพราะชีวิตสมรสเปรียบเหมือนการทำธุรกิจที่ต้องการความมั่นคง จึงมีความต้องการให้ธุรกิจของตนนั้นยั่งยืน จะได้ไม่ส่งผลกระทบให้กับชีวิตสมรสมากนัก ไม่เกิดภาวะกดดันในครอบครัว ลดความตึงเครียดหากเกิดปัญหาทางธุรกิจขึ้น และแผนสำรองยามฉุกเฉิน และผู้ที่หย่าร้างนั้นการตัดสินใจทำประกันภัยเป็นทางเลือกหนึ่งที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่หย่าร้างแล้ว ซึ่งอาจมีภาระครอบครัวมากเช่น เลี้ยงบุตร รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งอาจเกรงว่าเมื่อเกิดภัยขึ้นแล้วไม่สามารถรับผิดชอบความเสียหายนั้นได้ทั้งหมดเพียงคนเดียวจึงจำเป็นต้องมีแผนรองรับเพื่อลดความกังวล ความกดดันได้บ้างไม่มากนักน้อย แต่ผู้ที่ยังโสด จำนวน 6 คน มีการทำประกันภัยที่น้อยกว่า สมรสแล้วและหย่าร้างอาจเป็นไปได้ว่ายังคงต้องการความเป็นอิสระและอยากนำเงินไว้ไปใช้จ่ายด้านอื่นมากกว่า เช่น ท่องเที่ยว จึงไม่ได้คำนึงถึงแผนสำรองมากเท่ากับผู้ที่สมรสแล้วและหย่าร้าง

ปัจจัยด้านสถานการณ์ภัยที่แตกต่างกัน ได้แก่ อัคคีภัย การโจรกรรม และ กิจการหยุดชะงัก กล่าวคือ ร้านขายยาของท่านได้รับผลกระทบจากการเกิดโจรกรรมซึ่งมีมูลค่าความเสียหายมากที่สุด จำนวน 9 คน (Sig.=0.025) และเจ้าของร้านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการได้รับการชดเชยความเสียหายในมูลค่าสินค้านั้นเกิดจากอัคคีภัย จำนวน 6 คน (Sig.=0.043) มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เจ้าของร้านขายยาที่เห็นว่าร้านของตนนั้นจะได้รับผลกระทบจากการเกิดโจรกรรมมีมูลค่าความเสียหายมากที่สุดจึงตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรม อาจเพราะทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยง มีโจรขโมยชุกชุมอาจกังวลว่าจะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวกับร้านของตนและสร้างเสียหายให้กับร้านของตนเป็นอย่างมากเพราะความเสียหายอาจมิได้เกิดจากสินค้าที่ถูกโจรกรรมไปเพียงอย่างเดียว อาจรวมถึงความเสียหายของโครงสร้างด้วย ซึ่งเกรงว่าจะรับภาระค่าใช้จ่ายไม่ได้ทั้งหมด และหากสินค้าถูกขโมยไปเงินลงทุนที่จ่ายไปแล้วไม่สามารถเรียกกลับคืนได้ ซึ่งการทำประกันภัยเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถผ่อนหนักเป็นเบาให้กับเจ้าของร้านได้ ในแง่ของการชดเชยเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เจ้าของร้านมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ตัดสินใจทำประกันภัยถ้าหากเกิดอัคคีภัยแล้วมีมูลค่าความเสียหายในสินค้านั้นเพราะความเสียหายจากอัคคีภัยนั้นมีมูลค่าความเสียหายแก่สินค้าคงคลังเท่านั้น อีกทั้งยังมีสิ่งปลูกสร้าง เครื่องใช้สำนักงาน และโครงสร้างทั้งหมด ซึ่งทำให้ร้านของตนไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ขาดรายได้จากการขาย ระยะเวลาที่ต้องซ่อมแซมหรืออาจต้องหาทำเลใหม่ อาคารใหม่ ซึ่งหากใช้เวลาในการซ่อมแซมนานเจ้าของร้านอาจต้องการนำเงินชดเชยนี้ไปซื้ออาคารใหม่ หรือเก็บไว้สำรองสำหรับค่าใช้จ่ายที่ตามมา รวมถึงการเสียโอกาสในการขาย เช่น ค่าซ่อมแซม ค่าสินค้าที่ต้องซื้อเข้ามาขายเมื่อสามารถกลับมาดำเนินการขายต่อได้

ค่าเช่าที่ต้องจ่ายระหว่างซ่อมแซม ค่าจ้างพนักงานระหว่างต้องหยุดกิจการชั่วคราว และอื่นๆอีกมากที่ไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้า

ปัจจัยด้านลักษณะสถานประกอบการ อันได้แก่ ประเภทร้าน ขนาดพื้นที่ ปริมาณลูกค้าต่อเดือน มูลค่าสินค้าคงคลังที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรม มีเพียงมูลค่าสินทรัพย์คงที่ ยอดขายต่อเดือน และชื่อเสียงที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 กล่าวคือ เจ้าของร้านขายยาที่คิดว่าร้านของตนนั้นมีสินทรัพย์คงที่ ได้แก่ ที่ดิน อาคาร และเครื่องใช้สำนักงานมีมูลค่าสูงมาก จำนวน 11 คน (Sig.=0.013) หากสินทรัพย์คงที่ดังกล่าวได้รับความเสียหายอาจทำให้เจ้าของร้านเกิดความกังวลถึงค่าใช้จ่ายและมูลค่าความเสียหายที่ตามมาสูงซึ่งทำให้หาอากรับภาระไม่ไหว อีกทั้งบางร้านเป็นมากกว่าที่ขายยาเท่านั้นยังเป็นที่อยู่อาศัยด้วย เจ้าของร้านอาจเกรงว่าหากเกิดเหตุการณ์ขึ้นอาจทำให้ตนได้รับความเดือดร้อน ไม่มีที่อยู่ ขาดรายได้จากการขาย และหากอากรนั้นยังอยู่ในระหว่างผ่อนชำระอาจส่งผลให้เจ้าของร้านรู้สึกถึงความเครียดได้ ส่วนร้านที่รู้สึกว่าขายดีมาก จำนวน 12 คน (Sig.=0.05) แต่หากเกิดภัยขึ้นทำให้กิจการต้องเสียโอกาสทางธุรกิจ ขาดรายได้และหากเจ้าของมิได้มีรายได้ทางอื่นร่วมยังเกิดความกังวล เครียด กดดันกับมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยที่ต้องรับผิดชอบเองทั้งหมด ส่วนชื่อเสียงของร้าน เจ้าของร้านขายยาที่รู้สึกว่าร้านของตนนั้นเป็นที่รู้จักมากในวงกว้าง จำนวน 9 คน (Sig.0.003) หากเกิดภัยขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อการใช้ชื่อเสียงส่วนแบ่งตลาด ประกอบกับการสะสมชื่อเสียงและสร้างชื่อให้เป็นที่ยอมรับในวงกว้างมากแสดงให้เห็นว่ามีฐานลูกค้าที่กว้าง ครอบคลุมพื้นที่ไปไกล เจ้าของอาจกังวลเมื่อเกิดขึ้นส่งผลให้เสียชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือลดลง และถ้าต้องหยุดกิจการชั่วคราวอาจส่งผลให้ปริมาณลูกค้าลดลงตามมาด้วยเนื่องจากร้านหยุดปรับปรุงชั่วคราวแต่ลูกค้าต้องการซื้อในขณะนั้น จึงทำให้เปลี่ยนไปซื้อร้านอื่นแทน เป็นการเปิดโอกาสให้กับคู่แข่งของร้าน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำผลการวิจัยการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยานี้ไปศึกษาเพิ่มเติมถึงเหตุผลใดบ้างที่เจ้าของร้านขายยาบางร้านจึงไม่ตัดสินใจทำประกันภัย

จากผลการวิจัยนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้เจ้าของร้านขายยานี้ ลดภาระความเสียหายเมื่อเกิดภัยขึ้น เนื่องจากกรุงเทพเป็นเมืองที่มีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดภัยขึ้นมากมาย ทั้งไฟไหม้ น้ำท่วม เหตุการณ์ชุมนุม เป็นต้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กานต์ วงศ์ศุภสวัสดิ. (2550) สมาคมร้านขายยาออนไลน์. www.thaiphar-asso.com
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2545).การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ธงชัย สันติวงษ์ (2546). ทางออกร้านขายยาในอนาคต ต้องปฏิบัติตาม GPP. นิตยสาร วารสาร. 143.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ประวิทย์ รังสรรค์จิตร. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย.
- หลวงวิเชียร แพทยาคม. (2509). จิตวิทยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Felix A. Nigro,; & Lloyd G. Nigro. (1989). *Modern Public Administration*. New Jersey: Prentice-
Hall.
- Stephen P. (1994). *Robbins Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Edgar F. Huges. (1979). *The Modern Manager*. New York: West Publishing Company.
- www.oic.or.th/th/n/n01.php
- www.dhipaya.co.th/insurance/fire-insurance.asp?idMenu=25)
- http://en.wikipedia.org/wiki/Decision_making

ภาคผนวก



แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง

การตัดสินใจการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา
ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึงเหตุผลในการตัดสินใจและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อนำผลในการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางให้แก่เจ้าของร้านขายยาที่ต้องการให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมั่นคง ปลอดภัย

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเจ้าของร้านขายยา ได้โปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้ได้อย่างครบถ้วนเพื่อให้การวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์และถูกต้องที่สุด ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยา และ ร้านขายยาของท่าน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเจ้าของร้านขายยาเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยา ที่ท่านมีอยู่

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยและความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของท่าน

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อที่ต้องการตอบ

3. โปรดตอบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการวิเคราะห์

คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับ โดยจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการวิจัยและนำเสนอผลโดยรวม จึงไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของร้านขายยาและร้านขายยาของท่าน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านเจ้าของร้านและร้านขายยาของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี
☐ 51 – 60 ปี
☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

- ☐ โสด
☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน
☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 30,000 บาท
☐ 30,001 – 60,000 บาท
☐ 60,001 – 90,000 บาท
☐ 90,001 – 120,000 บาท
☐ 120,001 บาทขึ้นไป

6. ร้านขายยาของท่านมีลักษณะสถานประกอบการแบบใด

- ☐ ร้านขายยาเดี่ยว
☐ ร้านขายยาแฟรนไชส์
☐ ร้านขายยาลูกโซ่

7. ร้านขายยาของท่านมีขนาดพื้นที่

- ☐ ต่ำกว่า 25 ตรม.
☐ 26 – 50 ตรม.
☐ 51 – 75 ตรม.
☐ 76 – 100 ตรม.
☐ 100 ตรม.ขึ้นไป

8. ร้านขายยาของท่านมียอดขายต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 200,000 บาทต่อเดือน
☐ 200,001 – 400,000 บาทต่อเดือน
☐ 400,001 – 700,000 บาทต่อเดือน
☐ 700,001 – 1,000,000 บาทต่อเดือน
☐ 1,000,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน

9. ร้านขายยาของท่านมีปริมาณลูกค้าต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 3,000 คนต่อเดือน
☐ 3,001 – 6,000 คนต่อเดือน
☐ 6,001 – 12,000 คนต่อเดือน
☐ 12,001 – 18,000 คนต่อเดือน
☐ 18,001 คนขึ้นไปต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเจ้าของร้านขายยาเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความสำคัญของร้านขายยาที่ท่านมีอยู่

กรุณา ☐ คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความสำคัญของ ร้านขายยาที่ท่านมีอยู่	น้อย	ปานกลาง	มาก
1	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีสินทรัพย์คงที่ อันได้แก่ ที่ดิน อาคารและเครื่องใช้สำนักงาน ทั้งหมดในร้านมีมูลค่าสูง มากหรือน้อย			
2	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีสินทรัพย์หมุนเวียนทั้งหมดในร้านมีมูลค่าสูง มากหรือน้อย			
3	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมดในร้าน สูงมากหรือน้อย			
4	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมดในร้าน สูงมากหรือน้อย			
5	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีชื่อเสียงที่ดีมานาน มากหรือน้อย			
6	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านเป็นที่รู้จักในละแวกที่ตั้งร้านค้าของท่าน มากหรือน้อย			
7	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านเป็นที่รู้จักในวงกว้าง นอกเหนือบริเวณร้านค้าของท่าน มากหรือน้อย			
8	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านขายดี มากหรือน้อย			
9	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่านมีลูกค้ามาอุดหนุนเป็นจำนวนมากหรือน้อย			

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยและความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยาของท่าน
 กรุณา ☐ ระดับของโอกาสหรือมูลค่าความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยและ ความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับร้านขายยา ของท่าน	1 ไม่มี	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1	ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิดอัคคีภัย					
2	ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิด โจรกรรม					
3	ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิดกิจการ หยุดชะงัก					
4	ร้านขายยาของท่านมีโอกาสเกิดอัคคีภัย และการโจรกรรม					
5	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน จะได้รับ ผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยซึ่งมี มูลค่าความเสียหาย					
6	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน จะได้รับ ผลกระทบจากการเกิดโจรกรรมซึ่งมี มูลค่าความเสียหาย					
7	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน จะได้รับ ผลกระทบจากการกิจการหยุดชะงัก ซึ่ง มีมูลค่าความเสียหาย					
8	ท่านคิดว่าร้านขายยาของท่าน จะได้รับ ผลกระทบจากการเกิดอัคคีภัยและการ โจรกรรม ซึ่งมีมูลค่าความเสียหาย					

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามพฤติกรรมในการตัดสินใจทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้านขายยา
กรุณา ☐ คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านเจ้าของร้านขายยา มีญาติหรือบุคคลที่ท่านรู้จักเป็นพนักงานขายประกันหรือไม่
() ไม่มี () มี
2. ท่านเจ้าของร้านขายยาเคยถูกชักชวนจากผู้อื่นให้ทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรม
ของท่านหรือไม่
() ไม่เคย () เคย
4. ท่านเจ้าของร้านขายยามีความสนใจในการทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมให้แก่
ร้านขายยาของท่านหรือไม่
() ไม่สนใจ () สนใจ
5. ท่านเจ้าของร้านขายยาได้ทำประกันภัยอัคคีภัยและการโจรกรรมให้แก่ร้านขายยาของท่าน
แล้วหรือยัง
() ยังไม่ทำ () ทำแล้ว
6. ท่านประกันภัย บาท



กรุณา ☐ ระดับความเห็นด้วยที่ตรงกับความเห็นของท่านเจ้าของร้านขายยา

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการตัดสินใจ ทำประกันภัยร้านขายยาของเจ้าของร้าน ขายยา	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 ปาน กลาง	4 เห็น ด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านต้องการรับประกันความเสียหายต่อ สินค้าคงคลังของร้านขายยาของท่าน					
2	ท่านต้องการรับประกันความเสียหายต่อ สินทรัพย์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น ของ ร้านขายยาของท่าน					
3	ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของ โครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่น ประตูกว้าง เหล็กคัต กระฉก เป็นต้น อัน เกิดจากการถูกโจรกรรม					
4	ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของ โครงสร้างของร้านขายยาของท่าน เช่น อาคาร อันเกิดจากอัคคีภัย					
5	ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของ มูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่าน อัน เกิดจากการถูกโจรกรรม					
6	ท่านต้องการการชดเชยความเสียหายของ มูลค่าสินค้าของร้านขายยาของท่าน อัน เกิดจากอัคคีภัย					
7	ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย เนื่องจากกิจการร้านขายยาของท่านต้อง หยุดชะงัก					
8	ท่านต้องการการชดเชยความเสียหาย เนื่องจากร้านขายยาของท่านถูกโจรกรรม และเกิดอัคคีภัย					

ลำดับ ที่	คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการตัดสินใจ ทำประกันภัยร้ายขายยาของเจ้าของร้าน ขายยา	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 ปาน กลาง	4 เห็น ด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9	ท่านต้องการแผนการ การประกันภัยที่ ครอบคลุมการประกันภัยทั้งอภิภัยและ โจรกรรมโดยที่ท่านไม่สนใจต่อราคาเลย ประกันภัยที่ท่านต้องชำระ					

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว มารีษา เพ็ญศิริธร
วันเดือนปีเกิด	25 มีนาคม 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	126/2626 การเคหะชุมชนนนทบุรี อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	126/2626 การเคหะชุมชนนนทบุรี อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ประกอบการร้านขายยา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2534	ชั้นประถมศึกษา จาก โรงเรียนสมิทธิโชติ
พ.ศ. 2540	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนราชวินิตบางเขน
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจบัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเกษตรกรรม จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ