

## บทที่ 2

### แนวคิดทางทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้คือ

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)

อุปสงค์ต่อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง (demand) หมายถึงปริมาณสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆกันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อนั้นผู้บริโภคต้องมีอำนาจซื้อด้วย (purchasing power) กล่าวคือ ผู้บริโภคจะต้องมีเงินเพียงพอและมีความเต็มใจที่จะซื้อ (ability and willingness) สินค้าหรือบริการนั้น เช่น นาย เอ ต้องการซื้อตู้เย็น และนาย เอ มีเงินเพียงพอที่จะซื้อ ตู้เย็น ในกรณีนี้จะเป็นอุปสงค์ที่สัมฤทธิ์ผล แต่ถ้านาย เอ มีความต้องการซื้อตู้เย็นแต่ไม่มีเงินเพียงพอที่จะซื้อ ในกรณีนี้ไม่ถือว่าเป็นอุปสงค์ (วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, 2547)

ปัจจัยที่กำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์ มีดังนี้คือ

1) ราคาสินค้าชนิดนั้น เมื่อราคาเพิ่มสูงขึ้น ปริมาณซื้อจะลดลง แต่ถ้าราคาสินค้าลดลง ปริมาณซื้อจะมีมากขึ้น

2) ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อ นอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นกับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแบ่งความสัมพันธ์ของสินค้าได้เป็น 2 ชนิดคือ

2.1) สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน (Substitution goods) เช่น เนื้อหมูกับเนื้อไก่ ชากับกาแฟ ปากกาลูกกลิ้งกับปากกาหมึกซึม เป็นต้น การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใดมากน้อยเพียงใด จะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ถ้าราคาเนื้อหมูสูงขึ้น ในขณะที่ราคาเนื้อไก่คงเดิม ผู้บริโภคจะซื้อเนื้อหมูลดลงแล้วหันไปซื้อเนื้อไก่เพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่า เมื่อราคาสินค้าชนิดหนึ่ง

เพิ่มขึ้นจะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้แทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วยแต่ถ้าราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลง จะทำให้ปริมาณซื้อสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้แทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้น

ความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2) สินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน (Complementary goods) เช่น รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง กาแฟกับน้ำตาล ไม้ตีเทนนิสกับลูกเทนนิส เป็นต้น หากราคารถยนต์แพงขึ้น นอกจากจะทำให้ปริมาณซื้อรถยนต์ลดลงแล้ว ปริมาณความต้องการซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงก็ลดลงด้วย ทั้งๆที่ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น ความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

3) รายได้ของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้าสามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิดคือ

3.1) สินค้าปกติ (Normal goods) ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะลดลงด้วย

3.2) สินค้าด้อยคุณภาพ (Inferior goods) สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพในสายตาของผู้บริโภค ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น สินค้าเหล่านี้ ได้แก่ เครื่องสำอางราคาถูก ข้าวสารคุณภาพต่ำ เสื้อโหล เป็นต้น

4) ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทัศนคติของผู้บริโภค จำนวนประชากร การคาดคะเนสินค้าและปริมาณสินค้าในอนาคต ฤดูกาล และสภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจ โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์

## 2.1.2 ทฤษฎีการประกัน

พฤติกรรมในทางเศรษฐกิจของบุคคลนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือก (Theory of choice) คือ ภายใต้สถานการณ์หนึ่งบุคคลจะทำการจัดการรายได้ที่เป็นตัวเงิน (Money income) เพื่อซื้อสินค้าและบริการในอันที่จะทำให้เกิดอรรถประโยชน์หรือความพอใจสูงสุด (Maximize utility) ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่จำกัด แต่อย่างไรก็ตามเมื่อสถานการณ์ของการเลือกนั้นเผชิญกับความไม่แน่นอน บุคคลจะมีทางเลือกที่แตกต่างไปตามระดับของความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น (วรลักษณ์ หิมะกลัส, 2542)

Von Neuman และ Morgenstern ได้ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อใช้ในการพยากรณ์การตัดสินใจเลือกของผู้บริโภคภายใต้สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎแห่งความเป็นจริง (Axioms) ซึ่งมีกรใช้อย่างแพร่หลายโดยมักใช้เพื่ออธิบายรูปแบบของกระบวนการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ของความไม่แน่นอน เช่น ในเรื่องของการประกันต่างๆ

จากทฤษฎีการประกัน เมื่อบุคคลไม่ทราบว่าเขาจะได้รับผลกระทบต่อความมั่งคั่งของเขาอย่างไรเมื่อเกิดเหตุการณ์ของความไม่แน่นอน ดังนั้นบุคคลอาจเลือกที่จะมีความแน่นอนโดยการซื้อประกัน นั่นคือสถานการณ์ที่เขาเผชิญอยู่นั้นจะประกอบด้วย ผลลัพธ์สุทธิทั้งหมดในแต่ละเหตุการณ์ที่เป็นไปได้ทั้งหมด (เหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้น) ซึ่งเป็นผลจากการเลือกของบุคคลนั้น (เช่น การทำประกันหรือไม่ทำประกัน) และขึ้นอยู่กับความน่าจะเป็นที่เขาจะประสบในแต่ละเหตุการณ์ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตาราง

ผลการเลือก	เกิดเหตุการณ์บางอย่าง ( $s_1$ )	ไม่เกิดเหตุการณ์ขึ้น ( $s_2$ )
1. ทำการประกัน	$W - h$	$W - h$
2. ไม่ทำการประกัน	$W - L$	$W$
ค่าของความน่าจะเป็น	$P$	$(1 - P)$

- เมื่อ  $W$  คือ ความมั่งคั่งหรือรายได้เมื่อเริ่มต้น  
 $h$  คือ เบี้ยประกัน (Insurance premium)  
 $L$  คือ มูลค่าของการสูญเสีย (Loss)  
 $s_1, s_2$  คือ สถานการณ์ 2 สถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้  
 $P$  คือ ค่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์หนึ่ง โดย  $0 < P < 1$  ดังนั้น  
 $(1-P)$  คือ ค่าความน่าจะเป็นที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ขึ้น

ถ้าระดับของความมั่งคั่งในระดับที่  $i$  ( $i = 1, 2$ ) แทนด้วย  $W(s_i)$  ดังนั้นทางเลือกของบุคคลจะเป็น

1) บุคคลจะซื้อประกันและมีการสูญเสียเพียงเล็กน้อยในรูปของเบี้ยประกัน ( $h$ ) ดังนั้นไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ใด ๆ หรือไม่ก็ตาม ความมั่งคั่งของเขาก็คือ  $(W - h)$  นั่นคือ ความพอใจที่ได้รับจากการทำประกันจะขึ้นอยู่กับ  $P$  และ  $(W - h)$  สามารถเขียนได้ว่า

$$\text{กรณีซื้อประกัน} = \Phi(P, W - h)$$

2) บุคคลจะไม่ซื้อประกัน นั่นคือเขาจะเผชิญกับการสูญเสียจำนวน  $L$  ด้วยความน่าจะเป็น  $P$  เมื่อมีเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น (เช่น การเจ็บป่วย หรือสูญเสียชีวิต) หรือด้วยความน่าจะเป็น  $(1 - P)$  ที่เหตุการณ์นั้นจะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นความมั่งคั่งของบุคคลจะเป็น  $W - L$  ในกรณีแรก และ  $W$  ในกรณีหลัง

$$\text{กรณีไม่ทำประกัน} = \Phi(P, W - L, W)$$

จากระดับความมั่งคั่งขึ้นอยู่กับระดับ  $s_1$  และ  $s_2$  ดังนั้นจะได้รับความสัมพันธ์ซึ่งเขียนใหม่ได้เป็น

$$\text{กรณีไม่ทำประกัน} = \Phi[P, W(s_1), W(s_2)]$$

ดังนั้นค่าความมั่งคั่งที่คาดไว้สำหรับกรณีที่ไม่ทำประกันก็คือ

$$E(W) = P[W(s_1)] + (1 - P)[W(s_2)]$$

ดังนั้นบุคคลจะมีระดับของความพอใจ (อรรถประโยชน์) ต่อจำนวนความมั่งคั่งที่คาดไว้สำหรับกรณีไม่ทำประกันคือ

$$U[E(W)] = U[P[W(s_1)] + (1 - P)[W(s_2)]]$$

ซึ่งถ้าเขียนเป็นฟังก์ชันการตัดสินใจของบุคคล ( $g$ ) สามารถแสดงได้ คือ

$$g = g [W(s_1), W(s_2); P, (1 - P)]$$

หมายความว่าบุคคลจะเลือกสถานการณ์ที่ 1 หรือ 2 จะขึ้นอยู่กับระดับของ  $s_1$  และ  $s_2$  ด้วยความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยค่า  $P$  และ  $(1 - P)$  ตามลำดับ

ถ้าสมมติว่าผู้บริโภคคิดว่าอรรถประโยชน์นั้นมาจากค่าความมั่งคั่งของเขา ดังนั้นจะได้รับความสัมพันธ์คือ

$$U = U(W)$$

นอกจากนี้สมมติว่าบุคคลจะชอบความมั่งคั่งที่มากกว่าความมั่งคั่งที่น้อยกว่า และให้  
อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มของความมั่งคั่งของบุคคลนั้นมีค่าลดลง รวมทั้งฟังก์ชันอรรถประโยชน์  
อยู่ภายใต้ Axioms แล้ว อรรถประโยชน์ที่คาดหวังสำหรับผลลัพธ์ที่ได้จากการไม่ทำประกัน คือ

$$E[U(W)] = PU[W(s_1)] + (1 - P)U[W(s_2)]$$

จากข้อสมมติของอรรถประโยชน์ที่คาดหวังจะได้ว่าค่าอรรถประโยชน์ของความเสียดังกล่าวคือ  
ค่าความคาดหวังของอรรถประโยชน์จากสิ่งที่จะได้ออกมาในแต่ละสถานการณ์ นั่นคือ

$$U[P[W(s_1)] + (1 - P)[W(s_2)]] = PU[W(s_1)] + (1 - P)U[W(s_2)]$$

จากสมการที่ได้เราจะได้ว่าฟังก์ชันการตัดสินใจ ( $g$ ) เขียนอยู่ในรูปของค่าความคาดหวัง  
ของผลลัพธ์ที่ได้ ดังนี้

$$g[W(s_1), W(s_2); P, (1 - P)] = PU[W(s_1)] + (1 - P)U[W(s_2)]$$

จากสมการนี้ แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างอรรถประโยชน์ที่คาดหวังกับความน่าจะเป็น  
ของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ( $s_1$  และ  $s_2$ )

จากสถานการณ์ของความไม่แน่นอนที่มีผลกระทบต่อความมั่งคั่งนี้ จะทำให้เกิด  
อรรถประโยชน์ที่ไม่พึงประสงค์กับผู้ที่มีผลกระทบบต่อความมั่งคั่ง (Risk averse) แต่จะไม่มีผลกระทบต่อผู้  
ที่ชอบความเสี่ยง (Risk lover) หรือผู้ที่ไม่เป็นทั้งผู้ที่ชอบหรือไม่ชอบความเสี่ยงนั้น (Risk neutral)  
ดังนั้นผู้ชอบหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจะเลือกทางเลือกที่ 1 ถ้าเบี่ยงประกัน ( $h$ ) นั้นเท่ากับหรือน้อยกว่าค่า  
การสูญเสียความมั่งคั่งที่คาดไว้ในกรณีที่ 2 ในกรณีที่ค่าการประกัน ( $h$ ) นั้นสูงกว่าค่าการสูญเสียที่  
คาดหวังแล้ว ผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงจะไม่ซื้อประกันนั้น เพราะค่าตอบแทนจะไม่คุ้มค่ากับ  
อรรถประโยชน์ที่สูญเสียไป ซึ่งเป็นผลจากความไม่แน่นอนของความมั่งคั่งนั้น

จากทฤษฎีของการประกันสามารถนำมาประยุกต์กับกรณีการประกันสุขภาพได้ ดังนี้

ถ้าสมมติว่ารายได้ของบุคคลคือ 10,000 บาท ( $W_3$ ) ซึ่งทำให้เกิดอรรถประโยชน์รวม คือ  
100 ( $U_3$ ) สมมติว่าถ้ามีการเจ็บป่วยเกิดขึ้น ผู้บริโภคจะสูญเสียเงิน 5,000 บาท จากรายได้เริ่มต้น  
ดังนั้นรายได้ของเขาคือเหลือเพียง 5,000 บาท ( $W_1$ ) และอรรถประโยชน์รวมคือ 50 ( $U_1$ ) ถ้าหาก  
สมมติให้ค่าความน่าจะเป็นที่บุคคลจะต้องเสียค่ารักษาพยาบาลเป็นจำนวนเงิน 5,000 บาท คือ 0.1

หรือ 10% ดังนั้นค่าเบี้ยประกันที่แท้จริงของการประกันที่จะครอบคลุมมูลค่าที่แท้จริงของการสูญเสียที่คาดไว้คือ

$$P \times L = 0.1 \times 5,000 = 500 \text{ บาท}$$

ถ้าหากบุคคลซื้อประกันที่ระดับมูลค่าที่แท้จริงของการสูญเสียแล้ว บุคคลนั้นจะจ่ายเงินค่าเบี้ยประกัน 500 บาท โดยระดับของรายได้ของบุคคลจะลดลงจาก 10,000 บาท ( $W_3$ ) ไปเป็น 9,500 บาท ( $W_2$ ) ดังนั้นทางเลือกที่ผู้บริโภคเผชิญอยู่ก็คือ

1. ซื้อประกันมูลค่า 500 บาท และลดความมั่งคั่ง (หรือรายได้) ลง รวมทั้งทำให้ค่าอรรถประโยชน์ลดลงด้วย
2. ไม่ซื้อประกัน ดังนั้นบุคคลจะมีโอกาส 10% ที่จะสูญเสียเงิน 5,000 บาท และอรรถประโยชน์ลดลงเป็น 50 ( $U_1$ ) พร้อมทั้งทำให้รายได้ลดลงเป็น 5,000 บาท ( $W_1$ ) หรือมีโอกาส 90% ที่จะไม่เกิดการสูญเสียเลย ซึ่งจะทำให้ความมั่งคั่งยังคงอยู่ที่ 10,000 บาท ( $W_3$ ) และอรรถประโยชน์คือ 100 ( $U_3$ )

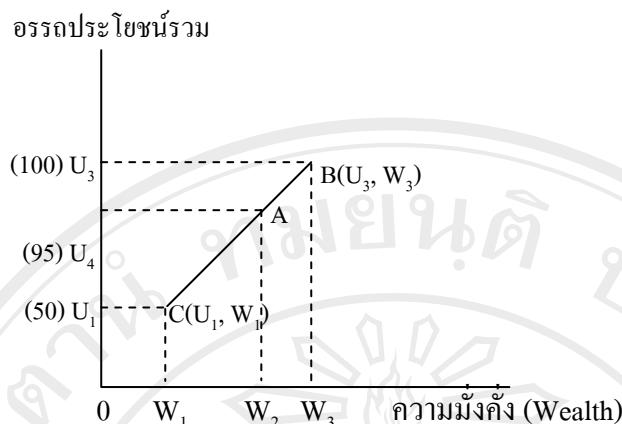
ในการเปรียบเทียบทางเลือกที่ 1 และ 2 เราจะใช้อรรถประโยชน์ที่คาดหวังเข้ามาพิจารณาคือ จากค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังไว้จากการไม่ซื้อประกัน (กรณีที่ 2) มีค่าเท่ากับการถ่วงน้ำหนักผลลัพธ์ที่จะได้ออกมาในแต่ละกรณีด้วยค่าความน่าจะเป็นนั้น ๆ รวมกัน ดังนั้นค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังของกรณีของกรณีที่ 2 คือ

$$P(U_1) + (1 - P)U_3 = 0.1(50) + 0.9(100) = 95$$

จากที่กล่าวมาสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2.1 ซึ่งแสดงถึงค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังที่เป็นเส้นตรง จากจุด ( $U_3, W_3$ ) ถึง ( $U_1, W_1$ ) โดยเส้นตรงนี้จะแสดงถึงค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง ณ ระดับของค่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังของทางเลือกที่ 2 คือ  $U_4 = 95$  ณ จุด A บนเส้นตรง



รูปที่ 2.1 ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง



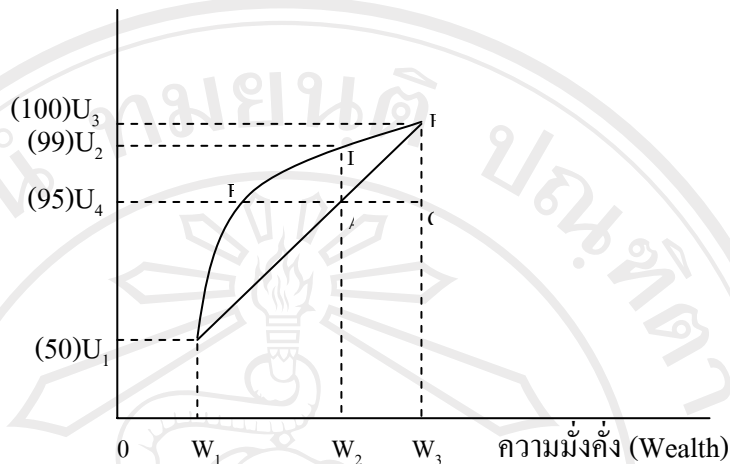
ดังนั้นบนเส้นตรงนี้ ถ้าค่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดการเจ็บป่วยมีค่าสูง ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังจะเข้าใกล้จุดซึ่งอยู่ทางด้านซ้ายของรูป (เข้าใกล้จุด C) และหากค่าความน่าจะเป็นนั้นลดลง ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังก็จะเพิ่มขึ้น โดยเคลื่อนขึ้นไปตามเส้นตรงทางขวา (เข้าใกล้จุด B) ทั้งนี้ เพราะค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังนั้นคำนวณมาจากผลรวมของการถ่วงน้ำหนักด้วยค่าความน่าจะเป็นของระดับอรรถประโยชน์ค่าต่างๆ จึงทำให้การประมาณค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังนั้น เพิ่มขึ้นหรือลดลงตามแนวเส้นตรงนั่นเอง

สำหรับผู้บริโภคนั้นจะเลือกทางเลือกที่ 1 หรือ 2 จะขึ้นอยู่กับรูปร่างของฟังก์ชันอรรถประโยชน์ของเขาเอง ถ้าบุคคลนั้นเป็นผู้หลีกเลี่ยงความเสี่ยง ฟังก์ชันอรรถประโยชน์ของเขาจะมีลักษณะโค้งคว่ำ (Concave) คือมีลักษณะเป็นอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มมีค่าลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับความมั่งคั่ง (Decreasing marginal utility with respect to wealth) ดังแสดงในรูปที่ 2.2 ซึ่งระดับของอรรถประโยชน์ของทางเลือกที่ 1 ( $U_2 = 99$ ) มากกว่าค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังของทางเลือกที่ 2 ( $U_4 = 95$ ) แสดงว่าผู้ที่ชอบหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่ซื้อประกัน ณ ระดับเบี้ยประกันที่แท้จริง (Actuarially fair premium) จะมีอรรถประโยชน์ที่มากกว่าผู้ที่ไม่ได้ซื้อประกัน

จากรูปที่ 2.2 จะเห็นว่าลักษณะของเส้นอรรถประโยชน์ของผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงซึ่งมีลักษณะเป็นอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มแบบมีค่าลดลงเมื่อเทียบกับความมั่งคั่ง (Decreasing marginal utility with respect to wealth) จะอยู่สูงกว่าเส้นอรรถประโยชน์ที่คาดหวังซึ่งเป็นอรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มแบบคงที่ (Constant marginal utility) เสมอ จึงทำให้ผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงจะซื้อประกันที่ขาย ณ ระดับเบี้ยประกันที่แท้จริง

**รูปที่ 2.2** ความสัมพันธ์ระหว่างอรรถประโยชน์รวมกับความมั่งคั่ง  
(กรณี ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง)

อรรถประโยชน์รวม



อย่างไรก็ตามในสภาพความเป็นจริงแล้วเบี่ยงประกันมักไม่อยู่ ณ ระดับราคาที่เป็นเบี่ยงประกันที่แท้จริง ทั้งนี้เพราะต้องมีค่าใช้จ่ายในการบริหาร ต้นทุนทางการตลาด และกำไรของกิจการ เป็นต้น ซึ่งจะรวมอยู่ในค่าเบี่ยงประกัน ดังนั้นผู้บริโภคจะซื้อประกันหรือไม่ขึ้นอยู่กับจำนวนของต้นทุนที่เพิ่มเข้าไป ซึ่งจากรูปที่ 2.2 ค่า  $W_3 - W_2$  คือค่าเบี่ยงประกัน ณ ระดับมูลค่าที่แท้จริงของความสูญเสีย จะเห็นว่า  $U_2$  มากกว่า  $U_4$  ( $99 > 95$ ) ซึ่งเป็นค่าที่คาดหวังไว้ แต่บุคคลจะมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าประกันที่มากกว่าค่าเบี่ยงประกันที่แท้จริง (500) ตราบใดที่บุคคลนั้นยังคิดว่าอรรถประโยชน์ที่เขาได้รับจริงนั้นมากกว่าหรือเท่ากับอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง ( $U_4 = 95$ ) ซึ่งถ้าเมื่อใดที่อรรถประโยชน์ที่เขาได้รับจากการจ่ายเบี่ยงประกันของเขาเท่ากับค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังจะทำให้ไม่มีความแตกต่างระหว่างการเอาประกันหรือไม่เอาประกัน และถ้าหากค่าเบี่ยงประกันที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้ค่าอรรถประโยชน์ที่คาดหวังมากกว่าอรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริงที่เขาได้รับแล้ว บุคคลนั้นจะไม่ทำการประกันเลย

นั่นคือ จากข้อสมมติที่ว่าผู้บริโภคมีโอกาสจะสูญเสียเงินจำนวน 5,000 บาท ( $W_3 - L$ ) ด้วยค่าความน่าจะเป็น  $P$  ถ้าหากเกิดการเจ็บป่วย ซึ่งสามารถเขียนได้เป็น

$$(P, W_3 - L, W_3)$$

หากเบี่ยงประกันคือ  $R$  บาท ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุดที่บุคคลจะเต็มใจจ่ายสำหรับค่าเบี่ยงประกัน ดังนั้นบุคคลนั้นจะมีรายได้ที่แน่นอนไม่ว่าจะเกิดการเจ็บป่วยหรือไม่ คือ ( $W_3 - R$ )



ดังนั้นจำนวนสูงสุดที่บุคคลเต็มใจจะจ่ายสำหรับการประกันสามารถหาได้จากการแก้สมการหาค่า R จากสมการดังนี้

$$U(W_3 - R) > PU(W_3 - L) + (1 - P)U(W_3)$$

จากมูลค่าที่คาดไว้สำหรับการสูญเสียจากการเจ็บป่วยคือ  $P \times L = 0.1 \times 5,000$  บาท ถ้าบุคคลนั้นเป็นผู้หลีกเลี่ยงความเสี่ยง ค่า R จะมากกว่าค่า  $(P \times L)$  และบุคคลนั้นจะซื้อประกันถ้าราคาเบี้ยประกันนั้นไม่มากกว่าค่า R ถ้าหากว่าค่าเบี้ยประกันนั้นมากกว่า R แล้วบุคคลจะไม่ซื้อประกันเลย

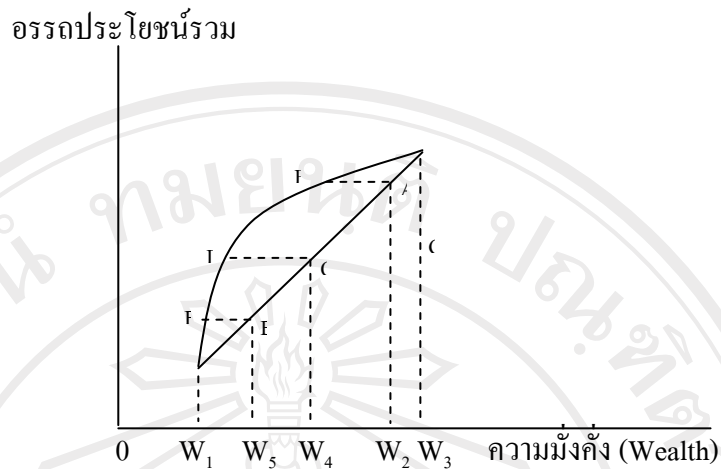
ดังนั้นจากรูปที่ 2.2 จะเห็นว่าบุคคลจะเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มได้อีกเป็นจำนวนไม่เกิน  $W_2W_4$  ( $A \rightarrow F$ ) จึงจะทำให้บรรทัดประโยชน์ที่แท้จริงนั้นมากกว่าหรือเท่ากับบรรทัดประโยชน์ที่คาดหวังอยู่ นั่นคือค่าเบี้ยประกัน (R) จะมากที่สุดเพียง  $W_3W_4$  หรือช่วง FG เท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลเต็มใจที่จะซื้อประกันนั้น ซึ่งถ้าเกินกว่านี้บุคคลจะไม่ซื้อประกันเลย จะเห็นว่าช่องว่างระหว่างบรรทัดประโยชน์ที่แท้จริงกับบรรทัดประโยชน์ที่คาดหวังนั้นก็คือส่วนของเบี้ยประกันที่บุคคลยินดีจะจ่ายเพิ่มขึ้นนั่นเอง

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปที่ 2.3 จะเห็นว่ายิ่งถ้าค่าความน่าจะเป็นของการเกิดความสูญเสียยิ่งมากจำนวนของเบี้ยประกันที่แท้จริงก็จะยิ่งสูงขึ้น แต่มูลค่าของจำนวนผู้ที่ซื้อประกันจะยินดีจ่ายเพิ่มขึ้นนั้นจะยิ่งน้อยลง (ช่วง EF) และส่วนค่าของความน่าจะเป็นที่น้อยก็จะมีคามยินดีจะจ่ายเพิ่มน้อยลงด้วยเช่นกัน (ช่วง AB) แต่จะเห็นว่าในช่วงที่ความน่าจะเป็นนั้นอยู่ในช่วงกลาง ๆ มูลค่าของเบี้ยประกันที่ผู้ซื้อเต็มใจจะจ่ายเพิ่มขึ้นจะมีค่ามาก (ช่วง CD) ดังนั้นในช่วงที่ค่าของความน่าจะเป็นมีค่ามาก ๆ หรือมีค่าน้อย ๆ บุคคลจะมีความเต็มใจที่จะจ่ายส่วนที่เพิ่มขึ้นนั้นน้อยกว่าในช่วงของค่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นในช่วงกลาง ๆ

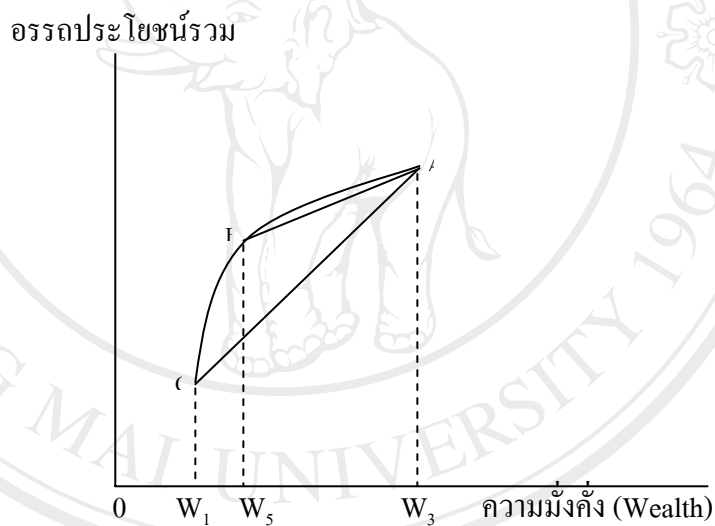
นอกจากนี้ในกรณีที่ค่าความสูญเสียกรณีที่เกิดการเจ็บป่วยมูลค่าไม่เท่ากัน โดยที่มีโอกาสของการเกิดเหตุการณ์เท่ากัน บุคคลจะมีความเต็มใจที่จะจ่ายส่วนที่มากกว่าค่าเบี้ยประกันที่แท้จริงสำหรับกรณีที่จะมีการสูญเสียมาก มากกว่ากรณีที่มีการสูญเสียน้อย ดังแสดงในรูปที่ 2.4 จะเห็นว่าถ้าไม่มีการเอาประกันในกรณีที่มีการสูญเสียมก เส้นบรรทัดประโยชน์ที่คาดหวังจะแสดงโดยเส้น AC ก็จะเสียเป็นมูลค่า  $W_3 - W_1$  แต่ในกรณีที่มีการสูญเสียเป็นจำนวนน้อยเพียง  $W_3 - W_5$  นั้นจะเป็นเส้น AB จะเห็นว่าช่องว่างระหว่างบรรทัดประโยชน์ที่แท้จริงกับบรรทัดประโยชน์ที่คาดหวังนั้นจะต่างกัน โดยกรณีของ AB จะน้อยกว่า AC

รูปที่ 2.3 และ 2.4 แสดงมูลค่าที่สูงกว่าค่าเบี้ยประกันที่แท้จริงที่บุคคลมีความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการประกันชีวิต

รูปที่ 2.3 กรณีที่มีความน่าจะเป็นของการเกิดความเสี่ยงที่แตกต่างกัน



รูปที่ 2.4 กรณีที่จำนวนมูลค่าของการสูญเสียมีความแตกต่างกัน



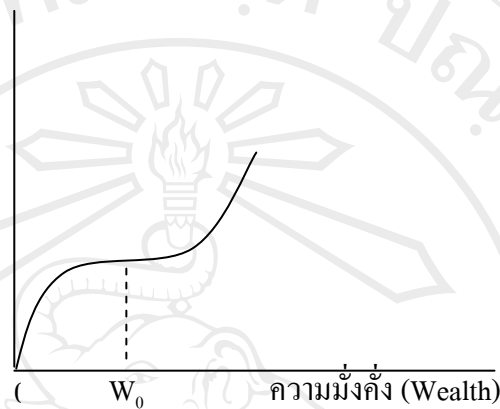
จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าเป็นการพิจารณาถึงบุคคลที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยง ชอบความเสี่ยง หรือไม่มีความรู้สึกใด ๆ ต่อความเสี่ยงในทุกระดับรายได้ ( $W$ ) นั่นคือลักษณะของฟังก์ชันอรรถประโยชน์นั้นจะมีลักษณะเป็น Concave หรือ Convex อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ก็เป็นไปได้ที่บุคคลจะเป็นผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงในบางกรณีและเป็นผู้ที่ชอบความเสี่ยงในบางกรณี

โดยจะพบว่าในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีระดับรายได้ต่ำมักจะเป็นผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยง ทั้งนี้เพราะหากมีการสูญเสียเกิดขึ้น แม้ว่าจำนวนของการสูญเสียนั้นจะมีจำนวนเท่ากับผู้ที่มียาได้สูงกว่า แต่สัดส่วนของเงินที่ผู้มีรายได้ต่ำกว่านั้นจะมีสัดส่วนของความเสี่ยงที่สูงกว่าผู้มีระดับรายได้สูงกว่า

ดังภาพที่ 2.5 จะเห็นว่าบุคคลที่อยู่ในช่วงระดับรายได้ 0 ถึง  $W_0$  จะเป็นผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยง แต่หากมีระดับรายได้เกินกว่า  $W_0$  แล้ว จะเป็นผู้ที่ชอบความเสี่ยง

รูปที่ 2.5 กรณีที่บุคคลมีความเสี่ยงที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับของความมั่งคั่ง

อรรถประโยชน์รวม



จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของการประกันดังกล่าว สรุปได้ว่าปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตนั้นประกอบด้วย

1. ทักษะของบุคคลที่มีต่อความเสี่ยง จากทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันที่กล่าวมาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของครัวเรือนในการซื้อหรือไม่ซื้อประกัน คือ บุคคลนั้นเป็นผู้หลีกเลี่ยงความเสี่ยงหรือเป็นผู้ชอบความเสี่ยง ซึ่งจากทฤษฎีผู้ที่หลีกเลี่ยงความเสี่ยงก็จะมีความเป็นไปได้อย่างมากที่จะซื้อประกัน ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ชอบความเสี่ยงก็จะมีความเป็นไปได้น้อยกว่าในการที่จะซื้อประกัน
2. มูลค่าของการสูญเสีย ในเรื่องของมูลค่าของการสูญเสียนั้น จากทฤษฎีจะเห็นว่าหากมีมูลค่าของการสูญเสียนั้นที่มีค่ามาก จะมีค่าของความน่าจะเป็นที่บุคคลจะทำการซื้อประกันมากกว่าบุคคลที่คาดว่าจะมีมูลค่าของการสูญเสียน้อย
3. ค่าเบี้ยประกันชีวิต หากค่าเบี้ยประกันชีวิตนั้นมากกว่าจำนวนสูงสุดที่บุคคลยินดีจะจ่ายแล้ว บุคคลนั้นก็เลยจะไม่ซื้อการประกันนั้น ดังนั้นค่าเบี้ยประกันชีวิตยิ่งสูงเท่าใด ก็จะมีโอกาสอย่างมากที่จะทำให้ค่าเบี้ยประกันชีวิตนั้นมีจำนวนสูงกว่าจำนวนที่บุคคลนั้นยินดีจะจ่าย ซึ่งทำให้ความน่าจะเป็นที่บุคคลนั้นจะซื้อประกันน้อยลง

## 2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ชัยวัฒน์ โฆษกพรพิพิมพ์ (2540)** ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ทำประกันชีวิตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ทำประกันชีวิตเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงอยู่ในวัยทำงาน อายุระหว่าง 21-40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายส่วนตัวหรือนักธุรกิจประมาณ 40% มีรายได้ของครอบครัวระหว่าง 12,000 ถึง 18,000 บาทต่อเดือน นอกจากนี้พบว่า 75% มีภาระเลี้ยงดูในครอบครัวอยู่ระหว่าง 3 ถึง 5 คน จากการวิเคราะห์ด้วยค่า ไคสแควร์ พบว่าปัจจัยทั้ง 2 กลุ่มคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านทัศนคติต่อธุรกิจประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับลักษณะการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติทดสอบ t พบว่ามีตัวแปรที่มีผลต่อลักษณะการตัดสินใจประกันชีวิตได้แก่ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และจำนวนเงินเก็บออม เมื่อนำตัวแปรมาสร้างสมการจำแนกประเภท พบว่ามีตัวแปรที่สามารถใช้เป็นตัวแปรจำแนกประเภทได้ 12 ตัวแปร โดยได้สมการจำแนกประเภท 1 สมการ เมื่อนำสมการดังกล่าวไปทำนายความเป็นสมาชิกของกลุ่ม โดยกำหนดโอกาสของการเป็นสมาชิกของกลุ่มไว้ล่วงหน้า คือ 0.347 พบว่าสามารถทำนายได้ถูกต้องร้อยละ 85

**สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2540)** ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิตในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่ทำประกันชีวิตแล้วจากบริษัทประกันชีวิตทั้ง 12 บริษัทในจังหวัดเชียงใหม่ บริษัทละ 20 ราย รวมทั้งสิ้น 240 ราย ผลการศึกษาพบว่าบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคเคยใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด รองมาคือ บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ในปัจจุบันนิยมใช้บริการประกันชีวิตกับบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ส่วนบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการประกันชีวิตในอนาคต คือ บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด รองลงมาคือ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด รูปแบบกรรมธรรม์ที่ผู้บริโภคเคยใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบชั่วระยะเวลา รองลงมาเป็นแบบตลอดชีพ ในปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้กรรมธรรม์แบบ สะสมทรัพย์ รองมาคือแบบตลอดชีพ กรรมธรรม์ประกันชีวิตที่ผู้บริโภคคาดว่าจะทำในอนาคตส่วนใหญ่เป็นกรรมธรรม์แบบตลอดชีพ รองมาคือ แบบสะสมทรัพย์ การจ่ายเงินค่าเบี้ยประกันส่วนใหญ่จะจ่ายปีละ 1 ครั้ง รองลงมาจ่ายงวดราย 6 เดือน ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะทำกรรมธรรม์ 1 กรรมธรรม์ โดยวงเงินอยู่ในช่วง 100,001-150,000 บาท บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตคือ บุตร รองมา คือ คู่สมรส มากกว่าบุคคลอื่น ๆ

ความคิดเห็นในการพิจารณาทำประกันชีวิต คือ เพื่อความมั่นคงต่อตัวเองและครอบครัว ความคุ้มครองและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บไข้ ความคิดเห็นในการเลือกบริษัทประกันชีวิตจะ

พิจารณาจากชื่อเสียงของบริษัท ฐานะการเงินและกิจการมั่นคง ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อบริษัท ประกันชีวิต ปัจจัยด้านความมั่นคงของกิจการ และความสะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้บริโภคมีปัญหาในเรื่องตัวแทนไม่มีการอธิบายหลักการสำคัญให้ลูกค้าเข้าใจในระดับมากที่สุด การเรียกร้องสินไหมล่าช้าในระดับมากโดยทั่วไป โดยที่กฎหมายประกันภัยต้องอยู่บนพื้นฐานของ หลักส่วนได้ส่วนเสีย หลักสุจริตอย่างยิ่ง หลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หลักการรับช่วงสิทธิ หลักการเฉลี่ย หลักสาเหตุใกล้ชิดและสัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่ต้องการความซื่อสัตย์สุจริตอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงต้องมีแนวทางและหลักเกณฑ์บางประการในการตีความกฎหมายประกันภัย สัญญาประกันภัย และกรรมธรรม์ประกันภัย

**คมกริช ปริรัตน์ (2542)** ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพตัวแทน ประกันชีวิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาคู่มือประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยศึกษาจาก กรณีศึกษา จำนวน 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในเขต ภาคเหนือจำนวน 6 ราย และกลุ่มผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตจำนวน 4 ราย โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างและการสังเกตอย่างไม่มีส่วนร่วม ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาจำแนกเป็นหมวดหมู่ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามข้อเท็จจริงและนำเสนอโดยการบรรยายเชิงพรรณนา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตของกรณีศึกษามี ความคล้ายคลึงกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ผู้ซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตคาดหวัง แยกได้ ดังนี้

- ด้านบุคลิกภาพ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องเป็นผู้ที่แต่งกายถูกต้องตามกาลเทศะ มี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีท่าทางกระฉับกระเฉง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความตั้งใจจริงในการทำงาน ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี มีความมั่นใจในตนเอง มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและมีจิตใจรักในการ ให้บริการ
- ด้านศิลปะการขาย ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร มีทักษะใน การวิเคราะห์ มีทักษะด้านการจัดการและการวางแผนงาน รวมถึงทักษะทางการบริหารเวลาใน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ด้านความรู้ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ มีความรู้ด้านธุรกิจประกันชีวิตเป็น อย่างดี มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์และการให้บริการ มีความรู้เกี่ยวกับสภาพทั่วไปในสังคมและ สภาพเศรษฐกิจ



**มณฑิราลัย ปวนใจชม (2548)** ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการประกันชีวิต และเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการประกันชีวิตที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตลอดจนการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตจำนวน 137 ราย และผู้ที่ไม่ใช้บริการบริษัทประกันชีวิตจำนวน 263 ราย รวมจำนวนตัวอย่าง 400 ราย วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วยสถิติเชิงพรรณนา และใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) ด้วยเทคนิคการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และวิธี Marginal effects ใช้แนวคิดของทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory) และแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่า ผู้ใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.40 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี เป็นร้อยละ 64.96 เป็นโสดร้อยละ 51.82 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 47.44 มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเมืองร้อยละ 75.91 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 24.09 โดยมีระดับรายได้ระหว่าง 5,100-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 41.60 มีภาระหนี้สินที่ต้องชำระร้อยละ 33.58 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ การสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ชีวิตในอนาคต และระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ภาระหนี้สินที่ต้องชำระ และปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ บริษัทขาดการเอาใจใส่ที่ดี ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เบี้ยประกันชีวิตสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ เงื่อนไขการทำสัญญาที่ดี การให้บริการจากตัวแทนประกันชีวิต ความน่าเชื่อถือของบริษัทในการทำสัญญากับลูกค้า ความมั่นคงในการดำเนินงานของบริษัท และบริษัททำเรื่องเคลมช้าไม่มีผลต่อโอกาสที่จะเลือกใช้บริการบริษัทประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการกับบริษัทประกันชีวิตนั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะพบกับปัญหาเรื่องตัวแทนประกันชีวิตขาดการบริการที่ดี บริษัทขาดการเอาใจใส่ บริษัททำเรื่องเคลมช้า ปัญหาความมั่นคงในการดำเนินงานของบริษัท และปัญหาความน่าเชื่อถือของบริษัทในการทำสัญญากับลูกค้า